

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: ادارة أعمال

بعنوان:

أثر التفكير الإبداعي على جودة خدمة
التعليم العالي

دراسة ميدانية في جامعة قاصدي مرياح - ورقلة

من إعداد الطالبة: بلة فريدة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2017/05/14

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

رئيسا .	(أستاذ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة)	الأستاذ / عتيق العلاء
مناقشا .	(أستاذ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة)	الأستاذ / خامرة بوعمامة
مشرفا .	(أستاذ، جامعة قاصدي مرياح)	الأستاذ / باديس بوخلوة .

السنة الجامعية 2017/2016



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : ادارة أعمال

بعنوان :

أثر التفكير الإبداعي على جودة خدمة تعليم العالي

دراسة ميدانية في جامعة قاصدي مرباح-ورقلة

من إعداد الطالبة : بلة فريدة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2017/05/14

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

الأستاذ / عتيق العلاء (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)
الأستاذ / خامرة بوعمامة (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)
الأستاذ / باديس بوخلوة (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)
رئيسا.
مناقشا.
مشرفا.

السنة الجامعية 2016/2017

إهداء

إلى الوالدين الغالين على قلبي حفظهما الله وأطال عمرهما
إلى إخوتي فريد، وليد، زياد، وأختي صغيرة ماجدة، تقديرا ووفاء
وإلى روح أجدادي رحمة الله عليهم
إلى جميع الاهل والاقارب كل واحد باسمه ولا أنسى جميع أصدقائي
إلى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي

شكر وتقدير

بعد حمد الله- سبحانه وتعالى- وشكره. والصلاة والسلام على نبي "محمد" صلى
الله عليه وسلم

أتقدم بخالص شكري. تقديري إلى:

المشرف الفاضل الأستاذ الدكتور "باديس بخلوة" الذي منحني التوجيه
والإرشاد بإخلاصه لي في النصيحة والرأي، وخاصة الاستاذ : مناصرية رشيد
وإلى كل من علمني حرفا وخاصة أساتذة كلية العلوم التسيير.

بلة فريدة

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التفكير الابداعي على جودة الخدمة في التعليم العالي بجامعة ورقلة من خلال أبعاد التفكير الابداعي. حيث تم استخدام أداة الاستبيان على عينة من المديرين في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، قد تم توزيع 186 استبيان واسترجاع 97 استبيان، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية 20 (spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، تحليل الانحدار الخطي، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن التفكير الابداعي له أثر مرتفع على جودة الخدمة في جامعة ورقلة لدى المديرين، وان مستوى التفكير الابداعي في الجامعة يتصف بالمرتفع.

الكلمات المفتاحية: إبداع، تفكير، جودة، إدارة، المديرين، جامعة.

Abstract:

This study aimed to know the effect of creative thinking on service quality on higher education in through the dimensions of creative thinking. The survey tool was used on a sample of managers at the University of kasdi Marbah ouargla. 186 questionnaire were distributed and 97 questionnaires were retrieved. The data in the questionnaires were analyzed using the statistical package of social sciences 20 (spss) based on the arithmetic averages, standard deviations, linear regression analysis , And the study reached many results, the most important: that creative thinking has a high impact on the service quality in the University of Ouargla for managers, and that the level of creative thinking in the university is characterized as high.

Keywords: Creativity, Thinking, Quality, Administration, Managers, University.

قائمة المحتويات:

الصفحة	المحتويات
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	فهرس الجداول
IX	فهرس الاشكال
IX	فهرس الملاحق
أ.هـ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في التعليم العالي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الادبيات النظرية التفكير الإبداعي وجودة الخدمة في التعليم العالي
15	المبحث الثاني : الادبيات التطبيقية
24	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
26	تمهيد
27	المبحث الأول : طريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
33	المبحث الثاني :النتائج والمناقشة
62	خلاصة الفصل الثاني
65-64	خاتمة
71-67	قائمة المراجع
77-73	قائمة الملاحق
81-79	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
28	توزيع أداة الدراسة	1-2
28	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	2-2
29	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الموقع الوظيفي	3-2
30	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة	4-2
30	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	5-2
31	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	6-2
31	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	7-2
32	العبارات التي تقيس أبعاد التفكير الإبداعي	8-2
32	العبارات التي تقيس أبعاد الجودة الخدمة في التعليم العالي	9-2
33	درجات سلم ليكارت الثلاثي	10-2
33	طريقة تصحيح الاستبيان ثلاثي التقدير	11-2
34	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الحساسية للمشكلات	12-2
35	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الطلاقة الفكرية	13-2
35	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الاصاله	14-2
36	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده المرونة	15-2
37	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده مواصلة الاتجاه	16-2
38	متوسطات أبعاد التفكير الإبداعي	17-2
39	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الاعتمادية	18-2
40	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الامان	19-2
41	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الملموسية	20-2
42	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الاستجابة	21-2
43	متوسطات أبعاد جودة الخدمة	22-2
44	اختبار التوزيع الطبيعي	23-2
44	الارتباط الخطي بين بعد الحساسية للمشكلات وجودة الخدمة	24-2
45	تحليل تباين خط الانحدار	25-2
45	معاملات خط الانحدار	26-2
46	الارتباط الخطي بين بعد الطلاقة الفكرية وجودة الخدمة	27-2
46	تحليل تباين خط الانحدار	28-2

47	معاملات خط الانحدار	29-2
48	الارتباط الخطي بين بعد الاصلة وجودة الخدمة	30-2
48	تحليل تباين خط الانحدار	31-2
49	معاملات خط الانحدار	32-2
49	الارتباط الخطي بين بعد المرونة وجودة الخدمة	33-2
50	تحليل تباين خط الانحدار	34-2
50	معاملات خط الانحدار	35-2
51	الارتباط الخطي بين بعد مواصلة الاتجاه وجودة الخدمة	36-2
51	تحليل تباين خط الانحدار	37-2
52	معاملات خط الانحدار	38-2
52	معامل الارتباط بين التفكير الإبداعي وجودة الخدمة	39-2
53	تحليل التباين لخط الانحدار	40-2
53	المعاملات المعيارية خط الانحدار	41-2
54	اختبار T-test بين متوسطين للجنس	42-2
55	اختبار T-test بين متوسطين المؤهل العلمي	43-2
56	تحليل التباين الأحادي لمتغير الموقع الوظيفي	44-2
57	تحليل التباين الأحادي لمتغير الموقع الرتبة	45-2
58	تحليل التباين الأحادي لمتغير الموقع السن	46-2
59	تحليل التباين الأحادي لمتغير الخبرة	47-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
73	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	01
77-74	استمارة الاستبيان	02
77	معامل الثبات	03

مقدمة

توطئة :

تعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية حديثة تركز على العديد من المفاهيم والفلسفات المتطورة والتي تستند بدورها على المزج بين الوسائل الادارية الاساسية والجهود الابتكارية والمهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الاداء والتحسين المستمر، حيث حققت أول نجاح لها في الصناعات اليابانية ثم امتدت إلى المنظمات الامريكية والغربية لتتحول إلى موجة عالمية عرفت مختلف الاقطاب والميادين حيث مرت بعدة مراحل وهي : مراقبة الجودة، ضمان الجودة، وأخيرا ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة حيث لقيت هذه الأخيرة رواجاً كبيراً مس كل القطاعات والمؤسسات بمختلف أنواعها واحجامها.

فرضت هذه الاوضاع الجديدة على العديد من الباحثين والأكاديميين والممارسين الاقتصاديين والإدارات المعاصرة بصفة خاصة استخدام أساليب وتقنيات تساعد على مواكبة هذه تطورات ومحاولة الوفاء بمتطلباتها ولم تعد تقتصر إدارة الجودة الشاملة على الصناعة فقط بل تعادتها إلى قطاع الخدمات ومن هنا ازداد إدراك المؤسسات الخدمية وبالأخص التعليم العالي أهمية وضرورة العمل بمفهوم إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق الميزة التنافسية لضمان البقاء والاستمرار وتحسين النوعية.

والجودة في التعليم مرتبطة بعملية التعلم والتعليم، وكذلك بالإدارة، وذلك من أجل ربط التعليم بحاجات المجتمع، وإحداث تغيير تعليمي هادف، وبناء وتنمية ملكة الإبداع عند المتعلمين. ويحدث التعلم عندما يحدث تفاعل بين المتعلم وبيئته، ونعرف أن التعليم قد حدث عندما نلاحظ أن سلوك المتعلم قد تعدل، وهذا يعني توفير كل الشروط والبيئة الصالحة لتعلم، مما يستوجب وضع معايير للعمليات، بما يشمل نظام محدد للتأكد من جودة خدمة التعليم.

يعد الابداع احدى الميزات المهمة للمؤسسات المعاصرة في ظل التطورات المتسارعة من تكنولوجيا وثورة المعلومات، العولمة والمنافسة الشديدة، لذا تبرز حاجة المؤسسة إلى التجديد لمواكبة هذه التغيرات لتحقيق اعلى درجات الكفاءة والفاعلية حتى تتمكن من التكيف مع المحيط، ومن بين صور التجديد نجد الابداع والذي أصبح المادة الاساسية في المؤسسات وسرا من أسرار التفوق، وتمثل نتائجه في الوصول إلى أفكار جديدة وحلول إبداعية.

ترتبط عملية الابداع ارتباطا وثيقا بالتفكير الابداعي إذ انه عملية عقلية تتطلب من الفرد أن يبدي القدرة على تحديد التفاصيل التي تكمل فكرة ما وتعمل على امتدادها في اتجاهات جديدة وعلى سرعة إنتاج أكبر عدد ممكن من الأفكار المرتبطة بموقف معين.

من هنا تبرز أهمية التلازم بين التفكير والابداع في النظام المؤسسي، تحقيقا لاستجابات مبدعة ذات جدوى وفعالية لمواكبة التحديات التي تبرزها المؤسسات في مجالات التنمية والتطور الحضاري.

مشكلة الدراسة وأسئلتها :

من خلال ما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي :

إلى أي مدى يؤثر التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في التعليم العالي بجامعة ورقلة ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيس، مجموعة التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هو مستوى التفكير الإبداعي في جامعة ورقلة لدى المديرين ؟
- ما هو مستوى جودة خدمة في جامعة ورقلة ؟
- هل يوجد أثر لأبعاد التفكير الإبداعي للمديرين على جودة الخدمة في جامعة ورقلة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى المديرين حول التفكير الإبداعي وجودة الخدمة تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة، الموقع الوظيفي، الرتبة) ؟

فرضيات البحث :

لمعالجة الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية نحاول بناء الفرضيات التالية :

- مستوى التفكير الإبداعي لدى المديرين في الجامعة ضعيف؛
- مستوى جودة الخدمة في الجامعة بالضعيفة؛
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتفكير الإبداعي على جودة الخدمة في جامعة ورقلة ؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى المديرين حول التفكير الإبداعي وجودة الخدمة تعزى إلى المتغيرات (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الرتبة، الخبرة، الموقع الوظيفي).

أسباب اختيار الموضوع :

- تعود أسباب اختيار للموضوع هو عدم وجود هذه المتغيرات مع بعضها؛
- نقص الدراسات التي تدور حول هذا الموضوع، نظرا لحدثه وعدم تناوله عند المديرين في التعليم العالي وخاصة في الدراسات العربية؛
- شعورنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع في ظل هذه التحولات المتسارعة، ولما له من دور هام في تطوير المؤسسة والمجتمع؛
- محاولة معرفة التفكير الإبداعي في القطاع الإداري والبيداغوجي وأثره على جودة الخدمة في التعليم العالي.

أهداف الدراسة :

- محاولة التعرف على مفهومين (التفكير الإبداعي وجودة الخدمة) والذي يعدان من أبرز الموضوعات حديثة وأكثرهما تأثير في المؤسسات؛
- التعرف على الواقع ومستوى التفكير الإبداعي في جامعة؛
- دراسة طبيعة علاقة التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في الجامعة؛
- محاولة معرفة جودة الخدمة في جامعة ورقلة؛
- تعرف على مدى تطبيق تفكير الإبداعي " الاصاله، طلاقة، الحساسية للمشكلات، المرونة، مواصلة الاتجاه وتوفيرها لدى عينة الدراسة في الجامعات، وأثرها على جودة الخدمة.

أهمية الدراسة :

- تتجلى أهمية الدراسة بأنه تناقش موضوعا أكاديميا يتسم بالحداثة، مع محاولة معرفته في المؤسسات الجزائرية (القطاع الخدماتي تعليم العالي)، بالإضافة إلى ذلك عن وجود نقص في فهم فلسفة (الجودة الخدمة) بالأخص لدى مديرين المؤسسة؛
- سنحاول فتح مجال امام المديرين لمعرفة تطبيق أبعاد التفكير الإبداعي لديهم وأثره على جودة الخدمة في التعليم العالي والذي يعتبر من الافرازات الهامة لتطور الفكر الإداري؛
- المحاولة على تقديم إطار عملي وهو من أكثر المفاهيم الإدارية تطورا وهو ربط التفكير الإبداعي بالجودة الخدمة في التعليم العالي، تمثل بحد ذاتها إضافة علمية جديدة بالاهتمام.

تحديد إطار الدراسة :

- الحدود المكانية : جامعة قاصدي مرباح ورقلة؛
- الحدود الزمانية : تمت هذه الدراسة خلال سنة 2017؛

-الحدود البشرية : وجه الاستبيان إلى عينة مقصودة تتكون من العميد ونوابه، رئيس القسم ونوابه، رؤساء التخصصات، فريق الشعبة والتكوين، في جميع كليات جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

المنهج العلمي للدراسة :

من أجل الوصول إلى إجابات واضحة على الأسئلة المطروحة واختبار الفرضيات، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، كما قمنا بتوزيع استبيان على العينة المدروسة، ثم قمنا بتحليلها عن طريق برنامج SPSS .

مرجعية الدراسة :

تم استخدام الكتب، المجلات، المؤتمرات، باللغتين العربية والأجنبية.

صعوبات البحث :

التجاوب السلي من قبل بعض أفراد العينة؛

انعدام الدراسات السابقة التي عاجلت هدين المتغيرين؛

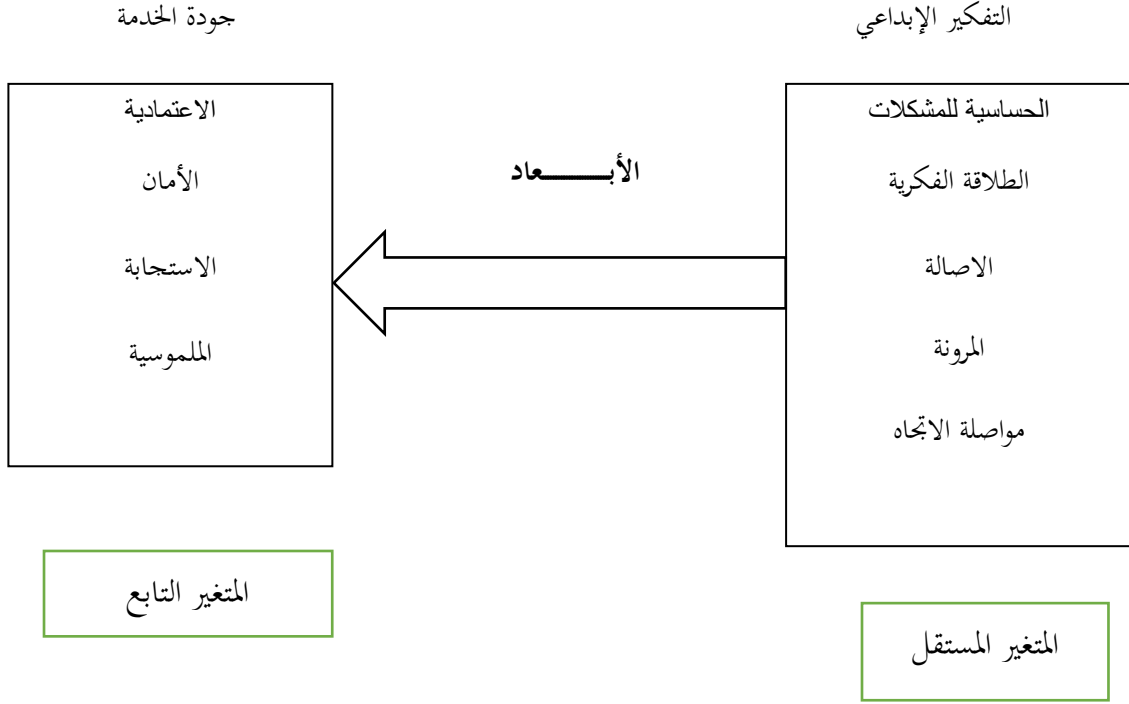
هيكل الدراسة :

لقد قسمنا دراستنا هذه إلى فصلين، الفصل الأول تمثل في الجانب النظري، وقسم بدوره إلى مبحثين اهتم المبحث الأول بماهية التفكير الإبداعي وجودة الخدمة في تعليم العالي في مطلبين منفصلين كل على حدا، أما المبحث الثاني فناقشنا فيه بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع في مطلبين الأول لتفكير الابداعي والثاني جودة الخدمة في التعليم العالي. والمطلب الثالث فيه أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

مقدمة

نموذج الدراسة :

يتضمن نموذج الدراسة ما يلي :



الفصل الأول : الأدبيات

النظرية والتطبيقية حول التفكير

الإبداعي وجودة خدمة التعليم

العالي

تمهيد :

تعد إدارة الجودة في التعليم من الاتجاهات الحديثة التي لاقت رواجاً كبيراً لتطوير إدارة المؤسسات عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة بمعناها الشامل وإيجاد قاعدة من القيم والمبادئ التي تجعل كل فرد في المؤسسة يعلم بأن الجودة مسؤليته، وبذلك يمكن تحقيق أفضل خدمات تعليمية وإدارية بحثية واستشارية بأكفاً الأساليب الإدارية الحديثة، والتي تطمح للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة؛

ظهرت الحاجة إلى التفكير الإبداعي نتيجة الظروف التي فرضتها التغيرات في بيئة المؤسسة مثل: التطور التكنولوجي وتغير أذواق المستهلكين، كما أنه نتيجة للتفاوت بين أداء المؤسسة الفعلي والأداء المرغوب، لذلك تحاول تقليص هذه الفجوة والبحث عن الأسباب المؤدية لها من خلال الابداع، حيث يعمل على تعزيز العلاقة بين المؤسسة والبيئة التي يعمل بها من جهة وإيجاد الحلول لمشاكلها الداخلية والخارجية التي تواجهها من جهة أخرى، ويكون ذلك بالاعتماد على قدرة أفرادها على التفكير والتخطيط والتحليل؛

سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى الأدبيات النظرية للتفكير الإبداعي وجودة الخدمة في التعليم العالي، وإلى الأدبيات التطبيقية المتعلقة بالموضوع.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لتفكير الإبداعي وجودة الخدمة.

إن مصطلح التفكير الإبداعي وجودة الخدمة من المصطلحات الحديثة، سوف نعمل على التعرف على ماهية هذين المتغيرين.

المطلب الأول : التفكير الإبداعي.

الفرع الأول : مفهوم التفكير الإبداعي:

أولا : تعريف التفكير.

1. بمعناه البسيط يمثل سلسلة من النشاطات العقلية التي يقوم بها الدماغ عند تعرضه لمثير ما بعد استقباله عن طريق إحدى الحواس الخمس؛
 2. هو ذلك النشاط العقلي الداخلي الذي نقوم به كلما كان لدينا سؤال يتطلب إجابة أو مشكلة تحتاج إلى حل أو قرار يجب أن يتخذ؛¹
 3. وكما يعرف التفكير بأنه يمثل أعقد نوع من أشكال السلوك الإنساني ويأتي في أعلى مرتبة من مراتب النشاط العقلي وهو نتاج الدماغ بكل ما فيه من تعقيد.²
- التعريف (1) و (2) يتفقان على أن التفكير هو نشاط عقلي ويفسر كلا من تعريفين الكيفية التي تثير تفكيره، حيث أشار تعريف (1) عن طريق إحدى الحواس الخمس، أما تعريف (2) فقد أشار إليه عندما يتبادر إلى ذهنه سؤال ويرد الإجابة عليه من أجل اتخاذ القرار. أما تعريف (3) فقد حدد لنا مرتبة تفكير في العقل وصنف بأنه أعقد نوع في سلوك الإنساني؛ ومن خلال سبق يمكن أن نعرف التفكير على أنه العملية التي تحدث للعقل عندما تصادفه مشكلة ما ويبحث عن حل لها، بعد استقبالها عن طريق إحدى الحواس الخمس، يحتل أعلى مرتبة في العقل وهو أعقد سلوك للفرد. أي أن عملية التفكير استجابة لمشكلة ما.

ثانيا : تعريف الإبداع.

1. تعريف الإبداع في معجم المصطلحات الإدارية : بأنه يتمثل في مقدرة الإنسان على إعادة صياغة خبراته السابقة للوصول إلى تصورات مستقبلية حديثة لم تكن معروفة من قبل؛³
2. أشار كل من جيرري وشابلن (Jerry، Chaplin) : إلى أن الإبداع هو رؤية العالم بطرق جديدة ومختلفة أو إيجاد حلول جديدة للمشكلات أو توليد أفكار مفيدة تجمع بين الأنماط القديمة وبين المفاهيم المتجددة؛⁴
3. ويعرف بأنه عملية تشبه البحث العلمي وعملية الإحساس بالمشكلات والثغرات في المعلومات وتشكيل أفكار أو فرضيات ثم اختبار هذه الفرضيات وتعديلها حتى يتم الوصول إلى نتائج؛⁵

¹ يحيى بن صابر، إدارة التفكير الإبداعي وأسس حل المشكلات، ط1، أزمنة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2016، ص25.

² حنان خليل محمد المدون، أثر استخدام برنامج قبعات التفكير الست في تنمية مهارات التفكير الإبداعي في مبحث حقوق الإنسان لدى تلاميذ الصف السادس غزة، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، 2012، ص14.

³ لطف محمد علي، التفكير الإبداعي لدى المديرين وعلاقته بحل المشكلات الإدارية، ط1، دار البازوري العلمية، عمان، 2011، ص19.

⁴ محمد خضر عبد المختار، انجي صلاح فريد عدوي، التفكير النمطي والإبداعي، ط1، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث كلية الهندسة جامعة القاهرة، مصر، 2011، ص7.

⁵ محمد صالح عبد الله الغامدي، متطلبات تحقيق المناخ الإداري الإبداعي في إدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة، مذكرة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الأزهر، السعودية، 2010، ص53.

من خلال تعريف (1) نجد أن الابداع هو قدرة الانسان على الوصول إلى تصورات لم تكن من قبل، أما تعريف (2) أن الابداع هو رؤية الأمور بطريقة حديثة وذلك من خلال تجميع بين القديم والحديث، وتعريف (3) شبه الابداع بالعملية البحث والاحساس بالمشكلة وتشكيل فرضيات، وخضوعها إلى المعالجة إلى غاية الوصول إلى نتيجة؛ نستنتج أن الابداع : هو قدرة الفرد على رؤية الأشياء المفيدة بطريقة مختلفة عن الآخرين، حيث تحقق نتيجة خارجة عن المؤلف وذلك من خلال التجميع بين القديم والحديث.

ثالثا : تعريف التفكير الإبداعي.

1. يعرفه (Harold. And Ednal. Vinacke 1979) : إنتاج فكرة غير مألوفة تتسم بالأصالة؛¹
2. يعرفه **1988 Torrance** : بأنه عملية تحسس للمشكلات وإدراك موطن الضعف والثغرات وعدم الانسجام أو النقص في المعلومات والبحث عن الحلول التي يمكن التنبؤ بها وإعادة صوغ الفرضيات في ضوء اختبارها بهدف توليد حلول جديدة من خلال توظيف المعطيات المتوافرة ومن ثم نشر النتائج وعرضها على الآخرين؛²
ونستنتج مما سبق أن عملية تفكير الإبداعي طاقة كامنة أو صفات شخصية يتمتع بها الشخص كالذكاء. فهي تحتاج إلى محفزات سواء داخلية أو خارجية لإطلاقها، من أجل حل المشكلات أو مسائل التي تعترضنا في الحياة كأشخاص أو مؤسسات في ظل وجود بيئة ملائمة تسهم في هذا التفكير. بالمعنى هو اعتماد مسارات جديدة وغير مألوفة من قبل.

رابعا : مصطلحات متعلقة بالإبداع.

اختلاف آراء الباحثين حول مفهوم الإبداع ساهم في وجود خلط بين مصطلح الإبداع وبعض المصطلحات ذات العلاقة كالابتكار، الاختراع، التخيل، الذكاء حيث نجد أن عامة الناس لا يفرقون بين هذه المصطلحات. سوف نحول نوضح هذا الغموض فيما يلي :

1. يشير Albrecht (1987) : عن الابداع والابتكار، أن الابداع هو نشاط فكري لخلق فكرة جديدة، والابتكار هو تحويل الابداع إلى العمل أو النتيجة؛³
إذا كان الإبداع متعلق بالأشخاص، فإن لابتكار يتعلق بالمنظمة ونشاطها الإنتاجي والتسويقي؛

فيميز بين "الإبداع" و"الابتكار" على أساس أن الإبداع يركز على درجة الخلق والاكتشاف للمدخلات. واعتبار هذه المدخلات جديدة من منظور مبدعها. في حين يعد الابتكار عملية التمسك بفكرة مبدعة وتحويلها إلى سلعة أو خدمة نافعة أو إلى طريقة عمل مفيدة، أي هو التطبيق العلمي للإبداع. بمعنى المنظمة المبتكرة هي التي تحول لأفكار المبدعة إلى مخرجات نافعة؛

¹ تغريد عبد الله حزام العليبي، داود عبد الملك الحدابي، هناء حسين الفللي، مستوى مهارات التفكير الابداعي لدى الطلبة المعلمين في الاقسام العلمية في كلية التربية والعلوم التطبيقية، مجلة العربية لتطوير التفوق، عدد3، المجلد الثاني، اليمن، 2011، ص43.

² رافع الزغول، خلدون الدبابي، القدرة المكانية وعلاقتها بالتفكير الإبداعي والتحصيلى لدى الطلبة كلية الحياوى للهندسة التكنولوجية، المجلة الاردنية في العلوم التربية، مجلد10، عدد4، الاردن، 2014، ص490.

³Akbar.fadaee.HaithamAlzahrh, **Explaining the Relationship between creativity Innovation and Entrepreneurship** international journal of economy. Management and social sciences. Vol3, no12, December 2014, p, 3.

- وهناك من يقول بأن الإبداع هو قاعدة الابتكار يعني أن الإبداع هو جزء المرتبط بالفكرة الجديدة في حين أن الابتكار هو الجزء الملموس المرتبط بتنفيذ أو تحويل من فكرة إلى منتج وعليه فإنه ينظر إلى الإبداع والابتكار كمرحلتين متعاقبتين.¹
2. أما فيما يتعلق الفرق بين الإبداع والتحويل : أن التحويل أكثر تلقائية والإبداع يؤدي بنا إلى حلول مستندة إلى الواقع لما نشعر به من مشكلات يمكننا الوصول إلى حلول؛²
3. أما الذكاء : وهو الذي يعبر عنه بأنه القدرة على حل مشكلة صعبة الحل وهو القدرة على التكيف مع البيئة وهنا ليس بالضرورة أن يكون الفرد عالي ذكاء ولكن يجب أن تكون له قدرات تفكيرية؛³
4. الإبداع والاختراع والاكتشاف :
- هما مفهومان متقاربان، فالإبداع هو إنتاج، تطوير ونشر الأفكار الجديدة والمنتجات، أما الاختراع أو الابتكار فهو القدرة على إنجاز الإنتاج (فكرة، حل، منتج) والتي تكون جديدة وفي نفس الوقت ملائمة، بينما يعتبر الباحثون والمهتمون أن الاختراع ظاهرة فردية لتوليد الأفكار أما الإبداع فيعتبرونه ظاهرة تطور ونشر هذه الأفكار؛⁴
- بحيث أعطى تفرقة بين الإبداع والاختراع والاكتشاف، فيعرف الاختراع بأنه: عبارة عن إنتاج مركب من الأفكار. أما الاكتشاف فيطلق على اكتساب معرفة جديد بواسطة أشياء كان لها وجود من قبل مثل اكتشاف كريستوفر كولومبس لجزر الهند الشرقية. ويتضح أن الاختراع يكون شيء لم يوجد من قبل أما لاكتشاف يتعلق بشيء موجود إلا أنه خفي ويتم إظهاره؛⁵

¹ أسماء جلولي، أثر الثقافة التنظيمية على الإبداع الإداري لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: دراسة حالة، مذكرة الماستر، غير منشور، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013/2012، ص60.

² آلاء محمد العبيدي، باسم محمد العبيدي، محمد حاسم ولي العبيد، الإبداع والتفكير الابتكاري وتنميته في التربية والتعليم، ط1، دار ديونون، عمان، 2010، ص41.

³ رزيق حنان، القيادة الإدارية ودورها في تنمية الإبداع بالمؤسسة: دراسة حالة مؤسسة كوندور ولاية برج بوعرييج، مذكرة الماستر غير منشورة، جامعة أكلي محمد أولوج، بالبويرة، 2014/2015، ص43.

⁴ ياسين حمي، تفعيل عملية الإبداع من خلال تنمية العلاقة بالزيائن دراسة حالة: المؤسسة الجزائرية للسياسة بالحراش خلال الفترة من: 1999 إلى 2011، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005/2006، ص30.

⁵ مخلوي فاطمة، علاقة أسلوب حل المشكلات في مادة الرياضيات بالإبداع لدى تلاميذ الثالثة متوسط بورقلة، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009، ص47.

5. الابداع والتحسين :

هناك تمييز بين الابداع والتحسين، حيث أن تحسين هو إدخال تغييرات وتعديلات صغيرة أو كبيرة على العمليات أو المنتجات الحالية بما يجعلها أكثر كفاءة أو تنوع أو ملائمة في الاستخدام، والابداع الجذري يتمثل في الوصول إلى منتج أو عملية جديدة مختلفة مما سبقها. أما الابداع الجزئي فهو التوصل إلى المنتج الجديد جزئياً من خلال التحسينات الكثيرة والصغيرة التي يتم إدخالها على المنتجات الحالية، وإن بعض هذه التحسينات قد تكون جوهرية وان تراكمها يحقق إبداع جذرياً.¹

الفرع الثاني : خطوات التفكير الإبداعي وعناصره.

أولاً : خطوات التفكير الإبداعي.

هناك عدة خطوات لتفكير الإبداعي وهي تتمثل في:²

1. التحضير : يتم فيها تهيئة الذهن للتفكير في القضية المطروحة وتثار فيها تساؤلات مثل " ماذا لو!";
2. التصفي أو الاستقصاء أو التحري: ويتم في هذه الخطوة البحث حول القضية وجمع المعلومات حولها؛
3. التحويل : وفي هذه الخطوة يحاول الشخص أن يعيد ترتيب المعلومات المتوفرة كأن يدمجها أو يعكسها أو يحدف منها أو يضيف إليها؛
4. الاحتضان : وهي المرحلة التي تسبق بروز الفكرة الإبداعية وفي هذه المرحلة تختمر الأفكار وقد تتخلل هذه المرحلة نوبات من الحيرة. لذا ينصح بترك الأفكار للعقل الباطن ليعمل على بلورتها عدة أيام؛
5. التنوير : وهي المرحلة التي يتم فيها بروز الفكرة الإبداعية وتتضح فيها الصورة الكلية للعمل الإبداعي؛
6. التنفيذ : حيث يتم في هذه المرحلة تحويل الفكرة إلى واقع ملموس.

ثانياً : عناصر التفكير الإبداعي.

يجدر بنا أن نشير أولاً إلى أن كل فرد منا لديه الاستعداد للابتكار والابداع في داخله. وهذا الاستعداد يمكن أن ينمو ويزدهر في صورة إنتاج فني، أو علمي أو في شكل اختراع لم يسبق إليه أحد. إذا أتاحت لنا الفرص المناسبة لأننا جميعاً نمتلك هذه القدرة الخلاقية. ولكن بدرجات متفاوتة ويقوم على عناصر أساسية وهي:³

1. الحساسية للمشكلات : وتتمثل في قدرة على استششاف المشكلة التي تدور حوله وتحديدتها تحديداً دقيقاً. إن التعمق في المشكلة والتعرف الدقيق على مختلف جوانبها هو الذي يوحى بالابتكار؛
2. الطلاقة الفكرية : يحتاج الابتكار إلى وفرة من الأفكار ربما كان أغلبها لا يصلح للتنفيذ، ولكن المهم ألا يرفض المبتكر فكرة تطلأ على ذهنه، وإنما تقع عليه مهمة تجميع أكبر قدر من الأفكار، ثم يبدأ في فحصها وتقييمها وتصنيفتها. فالعبرة هنا بمعدل إنتاج الأفكار خلال فترة زمنية معينة؛

¹ ياسين حمني، مرجع سبق ذكره، ص31.

² مؤيد أسعد حسين دفاوي، تطوير مهارات تفكير الابداعي تطبيقات على برنامج كورت، ط1، عالم الكتب الحديث لنشر وتوزيع، عمان، 2008، ص29.

³ Ebrahim Albonaemi.Leila Ghahremani , **Examining the relation between knowledge management and employees creativity(case study: employees of telecommunications companies in golestan province)**

International Journal of Humanities and cultural studies ,Issn 2356-5926,p1897.

3. الاصاله : وتمثل الاصاله في القدرة على انتاج افكار تتسم بالجدده، أو القدرة على توليد الأفكار التي تختلف عن الأفكار النموذجية، أو ذات الارتباطات البعيدة بالمشكلة محل البحث. وبكلمات أخرى تعني الاصاله القدرة على التوصل إلى شيء جديد لم يسبق إليه أحد؛

4. المرونة : وهي تعني النظر إلى الأشياء من عدة زوايا، أي القدرة على إنتاج أفكار متنوعة ومختلفة وتقديم حلول جديدة. وهي تعني أيضا عدم التفكير داخل حدود وأطر ثابتة، يسمح بالتوصل إلى الجديد. وعلى سبيل المثال: إذا سألنا شخص أن يذكر لنا أكبر عدد من الاستعمالات المختلفة لشيء معين. فهو ينتقل في تفكيره من استخدام إلى آخر. أي من نوع الأفكار إلى نوع أخرى من الأفكار وهكذا؛

5. مواصلة الاتجاه : وتمثل في قدرة الفرد على تركيز المصحوب بالانتباه طويل الأمد، واستمرار حماسه واتجاهه نحو الهدف وتخطيطه لأية معوقات تقف في طريقه. ويعني مواصلة الاتجاه في حقيقته عدم التنازل عن الهدف والإصرار على تتبعه والسير في اتجاهه، ومحاولة تحقيقه بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

الفرع الثالث : أهمية التفكير الإبداعي وخصائصه.

أولاً: أهمية التفكير الإبداعي : فقد دخل عالم الأعمال الآن مسارا جديدا، باتت تسعى فيه المؤسسات إلى تحقيق ميزة جديدة وجوهرية للغاية وهي ميزة التفكير الإبداعي وتكمن في النقاط الآتية :¹

1. يعمل التفكير الإبداعي على تطوير نشاطات أو فعاليات جديدة؛
2. يؤدي التفكير الإبداعي إلى عدم اصدار القرارات الا بعد التفكير الناضج. فضلا عن توسيع قدرات الإدارة في تصور الآثار التي يمكن أن تحدثها القرارات في المستقبل؛
3. يقود التفكير الإبداعي إلى زيادة القدرة التنافسية للمنظمة؛
4. يقود إلى تحسين إنتاجية المنظمة وذلك بتحقيق الكفاءة والفعالية في الإدارة وإنجاز الأهداف واستخدام الموارد على نحو اقتصادي؛

5. ينشأ عن التفكير الإبداعي تحسين حياة المنظمة عن طريق حل المشكلات بطرائق أفضل أولا والجيء بأكثر من فكرة واحدة لتحسين الذات والفريق والمنظمة ثانيا.

مما كل ما سبق يمكن استنتاج أهمية التفكير الإبداعي :

- يعد التفكير الإبداعي قناة جديدة للاكتشافات الجديدة؛

- يعد معبرا للنجاح والتميز والتفوق على الآخرين؛

- يعد مدخلا لتحقيق الأهداف بسرعة وكفاءة، يعني التفكير الإبداعي التجديد وكسر الروتين وتجاوز الجمود.

ثانيا : أهم الخصائص.

يمكن تحديدها في نقاط التالية:²

1. إنه عملية عقلية هادفة إلى تحقيق مصالح للفرد أو لصالح المجتمع؛
2. إنه عملية تؤدي إلى إنتاج أشياء جديدة مختلفة ومتمايزة تكون فريدة بالنسبة للشخص المبدع؛

¹ إيمان عبد محمد احمد البدراني، تحليل العلاقة بين أبعاد التفكير الابداعي والسلوك الاستراتيجي دراسة ميدانية: في الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة في الموصل، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة السابعة والثلاثون عدد ثمانية وتسعون، الأردن، 2014، ص151.

² مؤيد أسعد حسين دفاوي، مرجع سبق ذكره، ص40.

3. يأتي تفكير الإبداعي من التفكير المنطلق ولكن تأتي المسابرة والقدرة على حل المشاكل العادية من التفكير المحدود؛

4. الابداع هو أحد طرق التفكير الإنساني وليس مرادفاً للذكاء الذي يتضمن قدرات عقلية تضاف إلى التفكير؛

5. التفكير الإبداعي هو تفكير نوعي أي أنه يرتبط بمجالات.

الفرع الرابع : مستويات التفكير الإبداعي ومعوقاته.

أولاً : مستويات التفكير الإبداعي.

مستويات تفكير الإبداعي وتتمثل في :¹

1. الابداع على مستوى الفردي : هو الإبداع الذي يتم التوصل إليه من قبل أحد الأفراد الذين يمتلكون قدرات وسمات

إبداعية؛

2. الابداع على مستوى الجماعة : وهو الابداع الذي يتم تحقيقه أو التوصل إليه من قبل الجماعة (قسم أو إدارة أو لجنة...)

فإن إبداع الجماعة يفوق كثيراً مجموعة الابداعات الفردية للأعضاء، وذلك نتيجة للتفاعل فيما بينهم وتبادل الرأي والخبرة ومساعدة بعضهم البعض؛

3. الابداع على مستوى المنظمة : ويمكن تحقيق ذلك بتوافر الشروط الأساسية التالية التي اقترحها الكاتب هارولد لا فيت وهي

ضرورة إدراك أن الابداع والريادية تحتاج إلى أشخاص ذوي تفكير عميق، يقدرون القيمة العلمية للنظريات الجيدة، ولديهم الرغبة في الاستطلاع عن طريق التعلم والتدريب والمشاركة في الندوات والمؤتمرات، إضافة إلى ضرورة تنمية المهارات والقدرات الإبداعية في

إيجاد حل للمشكلات بصورة إبداعية وتعزيزها.

ثانياً : معوقات التفكير الإبداعي : يمتلك كل انسان قدراً لا بأس به من القدرة على التفكير الإبداعي أكثر مما نعتقد عن

أنفسنا، ولكن يحول دون تفجر هذه القدرة ووضعها موضع الاستخدام إلا أن هناك مجموعة من المعوقات التي تقيد تفكير

الإبداعي ومنها :²

1. معوقات الإدراكية : وتتمثل بتبني الإنسان طريقة واحدة لنظر الأشياء والأمور فهو لا يدرك الشيء، الا من خلال أبعاد

تحدها النظرة المقيدة التي تخفي عنه الخصائص الأخرى لهذا الشيء؛

2. العوائق النفسية : وتتمثل في الخوف من الفشل، ويرجع هذا إلى عدم ثقة الفرد بنفسه وقدراته على ابتكار أفكار جديدة

وإقناع الآخرين بها. ولتغلب على هذا العائق يجب أن يدعم الانسان ثقته بنفسه وقدراته على الابداع وبأنه لا يقل كثيراً في قدراته

ومواهبه؛

3. التركيز على ضرورة التوافق مع الآخرين : يرجع ذلك إلى الخوف أن يظهر الشخص أمام الآخرين بمظهر يدعو للسخرية

لأنه أتى بشيء أبعد ما يكون عن المؤلف بالنسبة إليهم؛

4. القيود المفروضة ذاتياً : يعد هذا العائق من أكثر عوائق التفكير الإبداعي صعوبة، ذلك انه يعني ان يقوم الشخص من تلقاء

نفسه بوعي أو بدون وعي بفرض قيود لم تعرض عليه لدى تعامله مع المشكلات؛

¹ ابن ثامر كلثوم فراحتية العبيد، الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على إدارة الإبداع في المنظمات المتعلمة دراسة حالة: مجموعة عنتر تراد للإنتاج الإلكترونيات بولاية

برج بوعريويج، جامعة الشلف، ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة يومي 13 و14 ديسمبر 2011، ص6.

² ضياء عبد الله احمد التميمي، مستوى التفكير الإبداعي لطلبة قسم اللغة العربية في كلية التربية/ابن رشد، مجلة كلية الأدب، العدد78، بغداد، 2007، ص، ص20-21.

5. التسلم الأعمى للافتراضات : وهي عملية يقوم بها الكثير منا بغرض تسهيل حل المشكلات وتقليل الاحتمالات الواجب دراستها؛

6. التقييد بأنماط محددة لتفكير : كثير ما يذهب البعض إلى اختيار نمط معين للنظر إلى الأشياء، ثم يرتبط بهذا النمط مطولا لا يتخلى عنه. كذلك قد يسعى البعض إلى افتراض أن هناك حلا للمشكلات يجب البحث عنه؛

7. التسرع في تقييم الأفكار : وهو من العوائق الاجتماعية الأساسية في عملية التفكير الإبداعي والعبارات التي عادة ما تفتك بالفكرة من مهدها ما نسمعه كثيرا عند طرح فكرة جديدة مثل: لقد جربنا هذه الفكرة من قبل، من يضمن نجاح هذه الفكرة، هذه الفكرة سابقة جدا لوقتها وهذه الفكرة لن يوافق عليها المسؤولون.

المطلب الثاني : جودة الخدمة في التعليم العالي.

الفرع الأول : مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

قبل تعرف إدارة الجودة الشاملة، سنركز أساسا على تعريف الكلمات التي يتكون منها هذا المصطلح وهي كما يلي: ¹

1. إدارة **Management** : تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة، كما يتضمن ذلك دعم نشاطات الجودة وتوفير الموارد اللازمة. فسر نجاح أي مشروع يكمن في كفاءة إدارته؛

2. الجودة **Quality** : تلبية متطلبات العميل وتوقعاته؛

3. الشاملة **Total** : يتطلب مشاركة واندماج كافة موظفي المنظمة، وبالتالي ينبغي اجراء التنسيق الفعال بين الموظفين لحل مشاكل الجودة والإجراء التحسينات المستمرة.

أولا : مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

ومن خلال هذا يمكن تقديم بعض تعاريف لإدارة الجودة الشاملة:

1. ويعرف بأنها الطريقة المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي خطط لها مسبقا، كما أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب حدوث المشكلات وذلك من خلال التشجيع على السلوكيات الجيدة وكذلك الاستخدام الأمثل لأساليب التحكم التي تحول دون حدوث هذه المشكلات وتجعل منعها أمرا ممكنا.²

2. تعريف المنظمة الدولية للتوحيد القياس **ISO** : هي مدخل الإدارة في المنظمة، يركز على الجودة ويبني على مشاركة كل

أعضائها، ويستهدف النجاح في الأجل الطويل من خلال رضا العميل، وتحقيق المنافع لجميع أعضاء المنظمة والمجتمع.³

3. تعريف إدارة الجودة الشاملة : على أنها فلسفة إدارة شاملة تركز على الصيانة والتحسين المستمر لجميع الوظائف داخل المنظمة. بهدف تلبية أو تجاوز متطلبات العملاء، أصحاب المصلحة الآخرين.⁴

من خلال هذه التعاريف نستنتج بأن هناك عدة اختلافات لتحديد مفهومها: إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء في المنظمة وذلك من أجل

¹ محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط1، دار وائل، عمان، 2004، ص23.

² أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة **T.Q.M** في المؤسسات الفندقية في الجزائر، مذكرة دكتوراه، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2007/2008، ص7.

³ مدحت أبو النصر، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2008، ص66.

⁴Juan José Tari, Gavin P.M.dick, "A Review of Quality Management Research in Higher Education Institution" BAM 2012 Cardiff conference proceedings.ISBN:978-09549608-5-8,p4.

تحسين وتطوير كل مكوناتها للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها سلعا أو خدمات بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى عملائها من خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه. وتحقيق أهداف المنظمة سواء كان ربحا ماديا أو معنويا.

ثانيا : مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

تعتمد إدارة الجودة شاملة على المبادئ وهي تختلف من باحث إلى آخر وتتمثل في: ¹

1. التركيز على المستفيد : وهذا يعني كيف تجعل من عملية جودة تحقيق رغبات المستفيد منك، خاصة أن المنشأة بمختلف أنواعها وجدت من أجلهم؛

2. التركيز على العمليات : وتعني أن السيطرة على عملية الأداء، وليس جودة المنتج هو قالب نظام إدارة الجودة الشاملة،

3. القيادة والإدارة: إذ لا توجد مؤسسة ناجحة بدون قائد؛

4. تمكين العاملين: بمعنى إشراكهم في اتخاذ القرار أي أن الجودة تبدأ من الداخل من حيث الاهتمام بالعاملين، والتعرف على حاجاتهم، وظروف العمل المحيطة بهم، وتفجير الطاقة المخزونة في دواخلهم من خلال التعاون المستمر وإشراكهم في القرار؛

5. التحسين والتطوير الشامل المستمر: يركز على ثلاث قواعد مهمة هي :

أ) التركيز على العميل "المستفيد"؛

ب) فهم العملية؛

ج) الالتزام بالجودة،

6. الوقاية: تطبيق مبدأ الوقاية خير من العلاج، وهو العمل الذي يجعل عدد الأخطاء عند الحد الأدنى، وذلك وفق مبدأ أداء العمل الصحيح من أول مرة وكل مرة وبدون أخطاء، وهذا يهدف إلى جعل التكلفة في الحد الأدنى، وفي نفس الوقت الحصول على رضا المستفيدين؛

7. الإدارة بالحقائق: يعتبر القياس والمعايرة هما العمود الفقري للجودة، وهما المؤشر الذي يعطي المعلومات لاتخاذ القرار المناسب؛

8. النظام الكلي المتكامل: عبارة عن مجموعة من الإجراءات المتكاملة أو ذات خصائص مشتركة تؤدي إلى هدف مشترك.

ثالثا: مصطلحات متعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

1. الفرق بين الجودة وإدارة الجودة الشاملة : وينبغي الإشارة هنا إلى أن الجودة تشير إلى المواصفات، أما إدارة الجودة الشاملة فتعني جميع الأنشطة التي يبذلها مجموعة الأفراد المسؤولين من أجل تسير شؤون المؤسسة والتي تشمل التخطيط والتنفيذ والتقييم²؛

2. الرقابة على الجودة : تشمل الجهود اللازمة لتحقيق الجودة والحفاظ على استمرارية الجودة المرتفعة للمنتجات والخدمات المزمع استخدامها. بمعنى أنها الجهود المبذولة لضمان صلاحية المنتج وهذه الصلاحية يتم قياسها وفقا لمواصفات ومحددات معينة؛

3. مؤشرات الجودة : وهي البيانات التي يمكن قياسها إيجابيا ويعتمد عليها كمقياس للجودة أو الإنجاز (مثلا نسبة عدد أعضاء الهيئة التدريسية الذين يحملون شهادة الدكتوراه) يمكن الاستناد إليها كمؤشر لجودة أعضاء الهيئة التدريسية وكذلك نسبة الخريجين الذين يعملون في مجال تخصصهم يمكن الاستناد إليها كمؤشر لعلاقة البرامج بالعمل التخصصي؛

¹ أعمار خليفة الدبر، عبد الله فرغلي أحمد خميس، إدارة الجودة الشاملة وامكانية تطبيقها في كليات التربية بجامعة طرابلس، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، (2012) The second international arab conference on quality assurance in éducation higher، ص962.

² برهان الدين حسين السامرائي، دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية: على مصنع سيراميك رأس الخيمة، مذكرة الماجستير، غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، الإمارات، 2011/2012، ص4.

4. ضبط الجودة : ويقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج؛ وتعرفه معاجم أخرى بأنه يعني الاشراف على العمليات الإنتاجية لتحقيق إنتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبعاً للمعايير الموضوعية أي لنوعية الإنتاج¹؛
5. نظام الجودة : هو البنية التنظيمية والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لتطبيق إدارة الجودة، هذا النظام يجب أن يكون شاملاً ليستطيع تلبية أهداف الجودة، ويتم تصميم نظام الجودة في مؤسسة ما بشكل أساسي لتلبية الاحتياجات الإدارية الداخلية لهذه المؤسسة. ويعرف بأنه بنية الشركة ومسئولياتها وإجراءاتها وعملياتها ومواردها لتطبيق إدارة الجودة؛
6. دليل الجودة : وثيقة أو كتيب يبين سياسة الجودة ومجال نظام الجودة والتعريف الخاصة بالمؤسسة ولحمة عنها والمسؤوليات والصلاحيات والعلاقات المتبادلة للعاملين فيها مع فهرس يتضمن كافة الإجراءات؛
7. ضمان الجودة : يعني منح الثقة. أي الحالة التي تكون فيها متأكدين، أو نجعل الآخرين متأكدين، وهو يعرف بأنه مجموعة الأنشطة المنهجية المخطط لها والمنفذة ضمن نظام الجودة والتي تعطي الثقة بأن المنتج أو الخدمة تلي متطلبات الجودة. وتعرف أيضاً بأنها " عملية قياس الجودة وتحليل مواطن الخلل المكتشفة واتخاذ الإجراءات لتحسين الأداء وقياس الجودة لمعرفة مدى التحسين؛²
8. تحسين الجودة : هو ذلك الجزء من إدارة الجودة الذي يركز على زيادة المقدرة على تحقيق معايير الجودة³؛
9. تأكيد الجودة : هي عملية منع حدوث مشاكل في ضبط الجودة من خلال بناء أنشطة منظمة ومتعددة للعملية الإنتاجية⁴؛
10. جودة الخدمة : تتمثل في تحقيق رغبات العميل وأن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه عن تلك الخدمة أي هي مقياس نسبي يختلف من شخص إلى آخر⁵؛ أما جودة الخدمة في تعليم هي مدخل متكامل يتضمن توفير مجموعة من العناصر البشرية والمادية والمعرفية والمالية في مؤسسات التعليم العالي من أجل توفير مجموعة من الخصائص والصفات في جميع عناصر الخدمة التعليمية في كافة مجالاتها سواء ما يشمل مدخلات الخدمة التعليمية أو مخرجاتها بهدف تزويد سوق العمل بخرجين فاعلين قادرين على تلبية احتياجات هذا السوق دون السماح بأية فجوة بين المتحقق والمستهدف⁶؛
11. الجودة الإدارية: أداء العمل بإتقان من المرة الأولى بما يرضي متطلبات المتعاملين والمستفيدين مع العمل المستمر لتطوير وتحسين لأداء دائماً⁷؛

¹ احسن حسين البيلوي، شذى أحمد طعيمة، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات، ط1، دار المسيرة، عمان، 2006، ص، 20-22.

² لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المبررات والمتطلبات الأساسية، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009/2008، ص173.

³ سيلان حبران العبيدي، ضمان جودة مخرجات التعليم العلي في إطار حاجات المجتمع، مؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي: الموازنة بين مخرجات التعليم العلي وحاجات المجتمع في الوطن العربي بيروت 6-10 ديسمبر 2009، ص2.

⁴ راتب صويص، غالب جليل صويص، محمد عبد العال النعيمي، إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، ط1، دار البازور العلمية، عمان، 2009، ص42.

⁵ أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، ورقلة، العدد4/2006، ص9.

⁶ جواد محسن راضي، بشرى عبد الحمزة عباس، ضمان الجودة في التعليم العالي وأثره في جودة الخدمة المدركة دراسة اختيارية على عينة من طلبة كلي الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد14، العدد4، 2012، ص، 85.

⁷ أمال محمود محمد أبو عامر، واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، مذكرة الماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص7.

12. النوعية **Quality** في التعليم العالي : تعني ذا نوعية عالية أو متوسطة أو متدنية. فالتعليم ذو نوعية العالية يعني "التميز" في التعليم وغي نوعية الخريجين والهيئة التدريسية والعملية التعليمية والبحوث العلمية؛¹

أما الفرق بين الجودة والنوعية هما مصطلحان مختلفان، فالجودة مرتبطة بالعناصر الداخلية للمنتج أو الخدمة أو الكمية التي يتم تقديمها بها أو الحصول عليها كالذوق وسلامة المنتج عند الاستعمال. أما النوعية فهي مرتبطة بالخصائص الخارجية للمنتج أو الخدمة كطريقة التصميم أو التغليف؛²

13. **الجودة الأكاديمية** : حسب وصف وكالة الجودة البريطانية هو مدى نجاح الفرص التعليمية المتاحة أمام الطلاب في مساعدتهم على تحقيق الدرجات العلمية المنشودة، والعمل على ضمان توفر التدريس المناسب والفعل.³

الفرع الثاني : مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وفلسفتها.

أولاً : تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

أما تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم : بأنها استراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوب بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج.⁴

تعريف الجودة الشاملة في التعليم العالي : على أنها فلسفة إدارية لقيادة الجامعات، تركز على إشباع حاجات الطلاب والمجتمع المحيط. وتحقق للجامعة النمو والتطور وتوصلها إلى تحقيق أهدافها وهي تضمن الفعالية العظمى والكفاءة المرتفعة في الحقل العلمي والبحثي وتؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز والمنافسة.⁵

ومما سبق تبين أن إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية هي: عملية تركز على الطلبة بوصفهم محور العملية التعليمية وأن يكونوا على أعلى الجودة لأنها ركنا أساسيا في التخطيط الاستراتيجي للجامعة، وتقع مسؤوليتها على عتق جميع العاملين فيها حيث تشكل ثقافة جديدة تعود عليها بالتفوق والمنافسة وعلى المجتمع بالنفع.

ثانيا: فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي :

تمثل إدارة الجودة الشاملة فلسفة عصرية حديثة، وتتجسد هذه الفلسفة في كيفية إيجاد ثقافة تنظيمية جديدة لهذه الإدارة عن طريق مشاركة العاملين والتفهم التام لها ومحاولة إشراك المستفيد ومعرفة رغباته للوصول إلى مستوى عال من الجودة. حيث تقوم على المزج بين الوسائل الإدارية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية من أجل الارتقاء بمستوى الأداء. ويمكن تحديد عدد من الخطوات الأساسية لتحقيق إدارة الجودة الشاملة في أية مؤسسة خدمية (تعليمية) أو إنتاجية وهي :⁶

¹ هالة عبد القادر صبري، جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي "تجربة التعليم العالي الخاص في الأردن"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 2009/4، الأردن، ص153.

² سليم بوقفة، دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي لدى مستقبلي النقل الحضري الجماعي "دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة"، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة منتصري، قسنطينة، 2005، ص28.

³ هالة عبد القادر صبري، مرجع سبق ذكره، ص152.

⁴ بوفاس الشريف، إمكانية تطبيق ستة سيغما Six Sigma لتحسين جودة التعليم العالي، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة والأداء المتميز في الجامعات العربية 15 و 16 أبريل 2015، جامعة الدكتور يحيى فارس، المدينة، ص2.

⁵ بولخوة باديس، سامي بن خيرة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب عالمية وعربية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، عدد 2016/09، ص94.

⁶ مهدي صالح مهدي السامرائي، علاء حاكم محسن الناصر، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، دار الذاكرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص85-86.

- 1) تحديد أهداف مؤسسات التعليم العالي وفلسفتها، بما يتلاءم مع نظام إدارة الجودة الشاملة؛
 - 2) تفهم فلسفة إدارة الجودة الشاملة والابتعاد تماما عن الخوف من التغيير الذي تفرضه هذه الفلسفة لتحقيقها؛
 - 3) إيجاد نظام فعال للتدريب على العمل بنظام الجودة الشاملة في الجامعة؛
 - 4) تبني أسلوب فعال للقيادة على جميع المستويات الإدارية لتشجيع عملية الالتزام، فالقيادة والالتزام أمران متلازمان، لأنه من الواجب أن يكون هناك التزام ومسؤولية نحو نجاح إدارة الجودة الشاملة؛
 - 5) اسهام الأفراد ومشاركتهم في تحقيق النجاح في كل خطوة من خطوات العملية الإدارية؛
 - 6) الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي، وعدم النظر الدائم لماضي العملية الإدارية، أو الانحسار في حاضرها؛
 - 7) القضاء على المعوقات التنظيمية بين العاملين في الكليات والأقسام العلمية والاعتماد على سياسات أكثر واقعية، والتأكد من تحقيق أهدافها، الأمر الذي يتطلب رفض الأنماط الثابتة في الإدارة والتنظيم وتقبل مفاهيم جديدة؛
 - 8) الابتعاد عن الفردية في العمل؛
 - 9) التخلص من تقويم أداء العاملين المبني على مقارنتهم ببعضهم البعض؛
- لا بد لهذه المؤسسات الأخذ بهذه الخطوات والتمسك بمبادئ هذه الفلسفة لضمان بيئة تعليمية عالية الجودة.

الفرع الثالث : أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي.

أولا : الحاجة إلى الجودة في التعليم العالي.

إن نظام التعليم في جميع دول العالم يتولى مسؤولية إعداد الموارد البشرية اللازمة للعمل في جميع المجالات المهنية الصناعية والتجارية والحرفية، يعد المنهل الذي تنهل منه جميع المهن. وعندما تكون إدارة الجودة الشاملة حاجة ملحة للمؤسسة فهي من باب أولى أن تبدأ من المؤسسات التعليمية. لأن مخرجاتها ستكون بالضرورة بالنسبة للمؤسسات الأخرى مدخلات. وعلى هذا الأساس أصبحت الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم ضروري وذلك للأسباب :¹

1. العجز التعليمي : والمقصود به استثمار في التعليم دون العائد نظر، لأن المخرجات لا تكفي الطلب الفعال في أسواق العمل بالدرجة المطلوبة؛
2. معدلات البطالة المرتفعة : فالإنتاج لا يوفر عدد الوظائف الكافية والمناسبة للمخرجات التعليمية والعكس؛
3. اتساع الفجوة بين الإنتاج والتعليم : حيث تظهر الحاجة لبعض المهن والوظائف التي لا يوفرها التعليم العالي أو العكس؛
4. التعليم : يركز على المعارف والمعلومات وينسى ولا يهتم بالسلوكيات والمهارات؛
5. أصبح العديد من خريجي الجامعات يعملون في وظائف على غير تخصصاتهم العلمية.

ثانيا : أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي.

نجدها تختلف من باحث إلى آخر وهي (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المصدقية، الفاعلية، الاتصال) حيث هناك أبعاد ينبغي على إدارة المؤسسة التعليم العالي أو قطاع الخدمات صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتحقيق خدمته وذلك عن طريق كل بعد من أبعاد الجودة، فيما يأتي إيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من الأبعاد التي تما الاعتماد عليه في دراستي وهي أربعة :²

¹ يزيد قاده، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تطبيقه على متوسطات ولاية سعيدة، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة أبي بكر بالقائد، تلمسان، 2011/2012، ص42.

² محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة SERVPERF، مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد السابع عشر، غزة، ص1-50، يناير 2013، ISSN 2070-3147، ص11.

أ) **الاعتمادية** : ونعني بها، قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه، بدرجة عالية من الدقة والإتقان (عدم حدوث الأخطاء). وفي مجال الخدمة التعليمية، فإنه ينبغي على القائمين في مؤسسة التعليم العالي توفير خدمات بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الإتقان وفي المواعيد المحددة؛

ب) **الاستجابة** : وتشير إلى رغبة واستعداد مقدمي الخدمات لخدمة ومساعدة الزبائن، مهما كانت الظروف. ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية، نذكر : التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي، الأمر الذي يتطلب من مؤسسة التعليم العالي أن تمتلك المرونة الكافية للاستجابة لها، وذلك من خلال توفير عدد كاف من الكوادر الأكاديمية والإدارية وجميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف؛

ج) **الأمان** : وتعني، به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة. ويستخدم هذا المؤشر، للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وفيه من يقدمها. وحتى توفر مؤسسة التعليم العالي الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر، فإنه ينبغي عليها أن تخصص قوة أمن خاصة بمؤسسة التعليم العالي، تشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والتجارة في الممنوعات، هذا بالإضافة إلى اعتماد برنامج صحي متكامل يوفر للطلبة أطباء وصيديات وسيارات إسعاف مع توفير تأمين صحي وخدمات بريد؛

د) **الملموسية** : تحتاج مؤسسة التعليم العالي في تقديم خدماتها إلى مجموعة من المستلزمات المادية التي تجسد هذه الخدمة سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة. وتتمثل أهم المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة مباشرة في: القاعات الدراسية، المدرجات، المختبرات العلمية، مختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتوبة وغيرها. أما عن أهم المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة غير مباشرة، فتتمثل في: النوادي الصحية والرياضية، الحدائق، مواقف السيارات وغيرها.

المبحث الثاني : الادبيات التطبيقية (لدراسات سابقة).

المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بالتفكير الإبداعي.

❖ باللغة العربية :

1. دراسة عقيل خليل ناصر، بعنوان : جودة اتخاذ القرار الإداري وعلاقته بالتفكير الإبداعي لدى المشرفين التربويين الاختصاصيين في مديرية تربية بابل، مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 1 : 2016؛
- تهدف الدراسة إلى التعرف على جودة اتخاذ القرار الإداري، وعلى التفكير الإبداعي لدى، والتعرف على العلاقة بين جودة اتخاذ القرار الإداري والتفكير الإبداعي لدى المشرفين التربويين الاختصاصيين. والذي بلغ عدد العينة 267 مشرف ومشرفة واختيرت العينة بالطريقة العشوائية بعدد 177 مشرفا ومشرفة؛
-توصلت دراسة إلى: وجود علاقة ارتباط موجبة بين جودة القرار الإداري والتفكير الإبداعي لعينة البحث، والقدرة على التفكير الإبداعي ينتج عنها ممارسات منها صناعة القرار، وتوصي بتنمية القدرة على صناعة القرارات لدى جميع العاملين في الميدان التربوي لما له من أثر كبير على المؤسسات التربوية، تصميم برامج تدريبية لتنمية القدرة على صناعة القرار وحل المشكلات، وتصميم برامج تدريبية لتنمية التفكير وخلق الابداع لدى العاملين في المؤسسات التربوية.
2. دراسة كميليا مشراوي، بعنوان : أثر إدارة المعرفة في التفكير الإبداعي لدى الأفراد دراسة حالة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي -بسكرة-، مذكرة الماستر في تسير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، منشورة، 2014؛
-هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاه المبحوثين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة-بسكرة نحو أثر إدارة المعرفة في التفكير الإبداعي لدى الأفراد. وتعرف على مستوى التفكير الإبداعي لدى الأفراد وتعرف على واقع إدارة المعرفة في محل دراسة، وإبراز أثر إدارة المعرفة في التفكير الإبداعي لدى الأفراد. ولتحقيق أهداف البحث استعملت استبيان لجمع البيانات يتكون من قسمين القسم الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية، أما القسم الثاني: يحتوي على محورين الأول على إدارة المعرفة، والثاني التفكير الإبداعي، وقد وزعت على عينة البالغ 90 اداري وباحث، وكان عدد الاستبيانات المسترجعة 50 استبيان بنسبة 55.55 من إجمالي العينة. واعتمدت على تحليل الإحصائي الوصفي لتحليل البيانات؛
-توصلت الدراسة إلى نتائج وتوصيات وهي على ترتيب: وجود علاقة ارتباط معنوية قوية بين عوامل التفكير الإبداعي مجتمعة مع مؤشرات الحل الإبداعي للمشكلات الإدارية بشكل عام، توجد علاقة إحصائية بين تفكير ابداعي وتشكيل رؤية جديدة وكذلك في تعزيز الثقة في القدرات. ومن أهمها تطوير المهارات الإبداعية وتنميتها وتطبيق على ما هو جديد في هذا المجال، وكذلك ضرورة المشاركة الفاعلة في المعرفة من خلال العمل على رفع كفاءة الأفراد العاملين في المركز وتأهيلهم عن طريق إلحاقهم بالمزيد من الدورات التدريبية والبرامج التعليمية التي تنمي مهارات التفكير الإبداعي.
3. دراسة أمل زهير صوالحة، بعنوان: مهارات التفكير الإبداعي وعلاقته بأنماط الاتصال لدى مديري المدراس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية من جهة نظر المعلمين والمعلمات، مذكرة الماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2014؛

-تهدف الدراسة إلى تعرف على مهارات التفكير الإبداعي وعلاقته بأنماط الاتصال وإلى تأثير المتغيرات المستقلة على مهارات التفكير الإبداعي وعلاقته بأنماط الاتصال وتعرف إلى إيجابية العلاقة أو سلبيتها بين مهارات التفكير الإبداعي، وأنماط الاتصال من خلال الأدبيات التربوية والدراسات السابقة التي حول الموضوع، لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات. وقد بلغ عدد المعلمين والمعلمات 12575 وفق إحصائيات وزارة التربية والتعليم العالي. التي تمت في الفصل الدراسي 2013-2014. ومن أجل ذلك صممت استبيان والتي تم فيه اختيار عينة الدراسة عشوائياً، وبلغت 500 معلم ومعلمة، واستجاب 450 منهم؛

-خلصت إلى مجموعة من التوصيات ومنها : العمل على مسألة الابداع كسلوك ومنهج في مدارس التربية والتعليم من خلال القائمين على برامج التدريب، لاحتضان عملية الإبداع والعمل على تنميته لدى المديرين والمعلمين والطلبة.

4. دراسة رعد خلف عطية، بعنوان : جودة القرار الإداري وعلاقته بالتفكير الإبداعي لدى المشرفين التربويين

والاختصاصيين، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد38، 2013؛

-تهدف الدراسة إلى تعرف على جودة القرار الإداري والتفكير الإبداعي والعلاقة بين جودة القرار الإداري والتفكير الإبداعي لدى المشرفين التربويين والاختصاصيين، ولتحقيق أهداف البحث الحالي قامت ببناء استبيانين، الأول لمعرفة جودة القرار الإداري، والثاني لمعرفة التفكير الإبداعي، وتكونت عينة الدراسة البحث من 177 مشرف ومشرفة؛

-وقد توصل الباحث إلى النتائج : توجد علاقة ارتباطية موجبة وعند مستوى الدلالة(0.5) بين صناعة القرار ومهارات التفكير الإبداعي.

5. دراسة وفاء على سلطان، زينب شلال عكار، بعنوان: التفكير الإبداعي لدى المدراء وعلاقته بحل المشكلات الإدارية (دراسة تطبيقية في العديد من المنظمات الحكومية)، مجلة العلوم الاقتصادية العدد الواحد والثلاثون، المجلد الثامن، 1 تشرين الثاني، 2012، ص، ص126-170؛

-هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى مهارات التفكير الإبداعي لدى المديرين والتعرف على العلاقة بين التفكير الإبداعي للمدير العراقي والحل الإبداعي للمشكلات الإدارية، وتعرف على مؤشرات الحل الإبداعي للمشكلات الإدارية لمدير العراقي، ومحاولة تعميق فكرة استخدام مهارات التفكير الإبداعي في حل المشكلات الإدارية لدى المدير عينة دراسة، وقد استند بحثهم الى فرضية رئيسية نصت على لا توجد علاقة تأثير معنوية للتفكير الإبداعي في الحل الإبداعي للمشكلات الإدارية، ولتحقيق أهداف البحث استخدموا الاستبيان، حيث وزع 45 استمارة واسترجع منها38 لتحليل. حيث تكون من ثلاثة أجزاء: الأول من المعلومات شخصية، والثاني عن تفكير الإبداعي، والثالث مؤشرات الحل الإبداعي للمشكلات الإدارية؛

-توصلت الدراسة إلى: وجود أثر معنوي للتفكير الإبداعي في تشكيل رؤية جديدة تعد المشكلات تحديات إيجابية، وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الأولى؛ وجود أثر معنوي للتفكير الإبداعي في تعزيز الثقة بالقدرات اتجاه حلول المشكلات. ويعني رفض الفرضية الثانية؛ عدم وجود أثر معنوي للتفكير الإبداعي في القدرة على تشخيص المشكلات بدقة. وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

6. دراسة لطف محمد علي عبد الله، بعنوان : التفكير الإبداعي لدى المديرين وعلاقته بحل المشكلات الإدارية

دراسة استطلاعية: لآراء عينة من المديرين في البنوك التجارية والإسلامية اليمنية، مذكرة الماجستير في إدارة الاعمال منشورة، جامعة عدن، اليمن، 2011؛

-هدفت الدراسة إلى قياس مستوى التفكير الإبداعي ومعرفة طبيعة تأثير التفكير الإبداعي لدى المديرين عينة الدراسة على الحل الأمثل للمشكلات الإدارية من خلال اختبار الفرضيات: لا توجد فروق في مستويات التفكير الإبداعي لدى المديرين في البنوك التجارية اليمنية والإسلامية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التفكير الإبداعي والقدرة على اختيار الحل الأمثل للمشكلات الإدارية، وتكون مجتمع الدراسة البالغ 9 بنوك وحددت بطريقة عشوائية وتم بناء الاستبيان على متغيرين الأول على الابداع والثاني الحل الأمثل للمشكلات الإدارية، حيث تم توزيعه على 90 مديرا يمثل حوالي 40 بالمئة من مجتمع الدراسة؛

-توصلت الدراسة إلى النتائج وتوصيات : عدم وجود فروق في مستويات التفكير الإبداعي لدى المديرين في البنوك التجارية اليمنية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية. أن تقوم البنوك التجارية اليمنية بزيادة اهتمامها بموضوع الدورات التدريبية والحلقات العملية وجلسات الحوار الحر التي يمكن من خلالها الوصول إلى أفكار إبداعية تؤدي إلى تطوير أسلوب عمل البنوك، وأن تعمل على تطوير نظام معلومات متكامل يتخصص بالبحث عن الأفكار الإبداعية ومتابعتها وتطويرها للاستفادة منها في مجالات عملها، أهمية الاعتراف بإنجازات العاملين ومنحهم الثقة والمكافآت بهدف إطلاق قدراتهم الإبداعية.

7. دراسة يوسف عبد عطية بحر، توفيق عطية توفيق العجلة، بعنوان : القدرات الإبداعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

لمديري القطاع العام دراسة تطبيقية على المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة، 2010. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد التاسع عشر، العدد الثاني، ص، ص 1405-1445، يونيو 2011، غزة، فلسطين؛

-تهدف هذه الدراسة إلى القدرات المميزة للشخصية المبدعة المتوفرة لدى المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة، وتعرف على واقع الأداء الوظيفي، والدعوة للتحرر من تفكير النمطي والنظر إلى الأمور بشمولية وتجاوز الحدود الجامدة للحلول للتوصل إلى حلول إبداعية خلاقة، لفت أنظار المعنيين في القطاع العام إلى ضرورة الوعي بقيمة الشخص المبدع وأهمية اكتشاف قدراته وطاقاته واستثمارها، وتكون مجتمع الدراسة من المديرين العاملين بوزارات القطاع من الدرجات (A4، A، B، C) وعددهم 1235 مديرا. حيث أخذ عينة طبقية قوامها 370 فرد من المجتمع وهي 30 بالمئة من كل درجات وقد صميم استبيان لدراسة، وزع على أساس طبقي، تم تحليل 305 استبيان وذلك بنسبة 82 بالمئة من حجم العينة؛

-توصلت إلى نتائج التالية: توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a=0.05$ بين قدرات الشخصية المبدعة، وبين مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $a=0.05$ بين إجابات الباحثين حول العلاقة بين قدرات الشخصية المبدعة ومستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغيرات (الجنس - الدرجة) والفروق لصالح الذكور وقد يعزى ذلك إلى التنشئة الاجتماعية التي يتلقاها الجنسين في تطوير مثل هذه القدرات فالإناث يفتقدن إلى استقلالية التفكير وأصالته، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a=0.05$) بين إجابات الباحثين حول العلاقة بين قدرات الشخصية المبدعة ومستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغيرات (العمر-المؤهل العلمي-سنوات الخبرة-نوع الوظيفة).

8. دراسة أسيل هادي محمود، بعنوان : الركائز الأساسية للتفكير الإبداعي وأثرها في حل المشكلات الإدارية دراسة

تطبيقية في أمانة بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد التاسع والستون، 2008؛

-تهدف إلى قياس اثر الركائز الأساسية للتفكير الإبداعي في حل المشكلات الإدارية، بهدف بيان دور هذه الركائز إذا ما تواجدت في أمانة بغداد في رفع قدراتها لحل مشكلاتها الإدارية، دراسة مدى توفر العناصر والمؤشرات لتطبيق عملية التفكير الإبداعي و

دراسة طبيعة العلاقة بين عملية التفكير الإبداعي وبين حل المشكلات الإدارية، وقد استخدمت استمارة الاستبيان وموزعة على 35 استمارة، جرى استرجاع 30 استمارة لغرض اختبار الفرضيات المعتمدة؛

-أظهرت النتائج بوجود علاقة ارتباط معنوية ما بين ركائز التفكير الإبداعي وحل المشكلات الإدارية؛

-واستنتجت لم تحقق الدراسة مستويات مقبولة في منح موظفيها الحرية في التفكير واتخاذ القرارات اللازمة في إدارة عملهم داخل الأمانة، على رغم من حرصها على تطبيق الأساليب العلمية الحديثة في العمل إلا أنها أخفقت في تخصيص الأموال المطلوبة للبحث والتطور، ولم تطبيق أسلوب العصف الذهني في إيجاد حلول لمشكلاتها.

❖ باللغة الأجنبية :

1. دراسة ل : Hennessy B.Davis2013، بعنوان R.J ،Brain storm and the development in ، -
ed Sternberg of nature the of fluency forms creative Philadelphia press ،39
2013 ،Syndicate of university of Pennsylvania.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام استراتيجية العصف الذهني في تنمية الطلاقة الفكرية لدى طلبة العمارة في جامعة بنسلفانيا في مدينة فيلادلفيا في الولايات المتحدة الأمريكية، إذ قامت هذه الدراسة على توظيف إمكانيات الرسم اليدوي لتدريس مجاميع محددة قابلة لتحسيد أكثر من مفهوم داخل ذهن الطالب عن طريق الرسوم اليدوية وتمثلت عينة الدراسة من 60 طالبا قسمت الى مجموعتين: الأولى بالمجموعة التجريبية وتتكون من30 طالبا، أما الثاني بالمجموعة الضابطة وتتكون من 30 طالبا، وطلب عليهم اختبار الطلاقة الفكرية تطبيقا قبليا ثم بعديا على كلت المجموعتين من أجل تعرف على الفروق وفي نتائج التطبيق القبلي والبعدي توصلت ان هناك فروق قياسية لإثر استخدام العصف الذهني في تنمية الطلاقة الفكرية.

2. دراسة ل : (Schmook Ines)1996: بعنوان " **Principals leadership and creativity in selected florida schools** ,Orlando unpublished PH.D dissertation Florida central of université the to submitted.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مفاهيم مدراء المدارس والمدرسين فيما يتعلق بالممارسات القيادية والملاحظ الإبداعية المثبتة للمديرين في بعض المدارس المعروفة بتغيير النمط السائد. وطبقت الدراسة على مجموعة تشمل على 20 من مديري المدارس و172 من المدرسين في مدارس مختارة من بين 17 منطقة تعليمية بفلوريدا، الولايات المتحدة الأمريكية. واستخدمت استبيان متعلقة بالمدارس المستهدفة وتقييم الممارسات القيادية وتقييم مفاهيم المديرين والمدرسين حسب متحده الملاح وهي: حب العمل، المرونة، الاستقلالية، الاصاله والمصالح العريضة وتحديد الهدف. وتوصلت إلى نتائج التالية: أن مدير المدارس أوضحوا خمسة من الممارسات القيادية تمثلت في: مواجهة العملية، واستحياء رؤية مشتركة، وتمكين الآخرين من التحرك، وتغيير الطريقة، والتشجيع العاطفي؛ ونسبة العالية من إجابات المديرين تؤكد تفهمهم لهذا الجانب، أما المعلمين فإن معظمهم اعتبر أن مديرهم يعكسون المهام التي تتضمنها الممارسات القيادية؛ بالإضافة إلى ذلك أوضح مديري المدارس المعالم الإبداعية الثمانية المتمثلة في حب العمل والاستقلالية والاصالة والمرونة والمصالح العريضة وتحديد الهدف والذكاء والابداع والدافعية.

3. دراسة ل : Teresa،Amabile بعنوان: " **Assessing the work environment for creativity** Academy of Management journal 1996 , issn;1154- 1184.

- هدفت هذه الدراسة إلى تقييم صحيح لأوجه مفاهيم بيئة العمل لنظام ما، والتي قد تؤثر في نشوء ونمو الأفكار الإبداعية؛ تحديد القوة الابعاد النسبية المختلفة لبيئة العمل؛ تصميم أداة قياس جديدة تقييم المناخ الإبداعي وتسمى (مفاتيح الابداع) وتقيس

محفزات وعوائق الابداع ضمن بيئات العمل بالمؤسسات؛ حيث تم إجراء الدراسة على شركة High-Tech Electronics International هي شركة أمريكية يعمل بها 30.000 موظف؛ -توصلت الدراسة إلى ان تشجيع انتشار وتطوير الأفكار الجديدة يعمل وفقا لثلاثة مستويات رئيسية داخل المؤسسات، في مقدمتها التشجيع على نطاق المؤسسة وهو الأكثر انتشارا ويليه التشجيع الاشرافي وتشجيع مجموعة العمال ويتمثل ذلك في(التشجيع على نطاق المؤسسة وتحمل الخطر ونشر الأفكار، والتقييم المنصف والداعم للأفكار الجديدة، المكافأة وأخيرا ان يتم اتخاذ القرار داخل المؤسسة على أساس المشاركة. كما أوضحت الدراسة أن تشجيع الإبداع يمكن ان يتم داخل مجموعة العمل نفسها.

4.دراسة ل (Ebrahem Albonaemi.Leila Ghahremani) بعنوان: **Examining the relation between knowledge management and employees creativity (case study: employees of telecommunications companies in golestan province)** international journal 2016 of humanities and cultural studies issn 2356-5926.

الهدف من هذه الدراسة هو دراسة تأثير إدارة المعرفة على جوانب المختلفة للإبداع الموظفين في شركات الاتصالات في مقاطعة غولستان، وتمثلت العينة 217عاملا في شركات الاتصالات أخذت العينة عشوائية واستخدم SPSS، حيث توصلت إلى نتيجة وهو ان هناك علاقة كبيرة بين الابعاد المختلفة للإبداع (الطلاقة، المرونة، الاصالة...) وإدارة المعرفة وهذا يجعل من أهميتها هو الاهتمام بهذه المفاهيم من طرف للمديرين، وظهور الأفكار المبتكرة ينتسق مع العقل المديرين على انتاج المهارات والأفكار وتنوعها.

المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة في التعليم العالي.

❖ باللغة العربية :

1. دراسة صليحة رقاد، بعنوان : تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، 2013/2014. -تهدف الدراسة إلى عرض ومناقشة المفاهيم والأفكار المرتبطة بمفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي الذي يعتبر مدخلا حديثا في أدبيات التعليم العالي، الاطلاع على تجارب بعض الدول المتقدمة والعربية في مجال ضمان جودة التعليم العالي للاستفادة من خبراتها وتجاربها، وإبراز الحاجة الكبيرة إلى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وتعريف بالتجربة الجزائرية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي، محاولة التوصل إلى نتائج واقتراحات تساعد متخذي القرار على إيجاد الآليات المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح في مؤسسة التعليم العالي وتجاوز مختلف معوقات تطبيقه، وتعرف على عوامل إنجاح تطبيق نظام ضمن الجودة في مؤسسات التعليم العالي وترتيبها حسب أهميتها لتحديد العوامل الأكثر مساهمة في إنجاح تطبيق هذا النظام قصد الأخذ بها. اعتمدت على الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات اللازمة لدراسة حيث تم إرسال ثمانية وعشرون استمارة الكترونية إلى مجتمع الدراسة، وقد تم استرجاع خمسة وعشرون استمارة، نظرا لعدم استجابة وتعاون كل من مسؤول ضمان الجودة على مستوى جامعة بسكرة والمدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة برغم على الالحاح وطلب على إجراء المقابلة، وبهذا قدرت نسبة استجابة مسؤولي ضمان الجودة ب 89.28 بالمئة وهي نسبة مقبولة لتحليل؛

-توصلت الدراسة إلى نتائج : عن دفع كل من التحديات الداخلية والخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى تطبيق نظام ضمان الجودة بما، بالإضافة إلى وجود اختلافات في وجهات نظر مسؤولي ضمان الجودة حول السياسة المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة؛

-وكشفت النتائج الدراسة عن وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة والمتعلقة بالجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية والجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة والجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيقه، وكذلك عن وجود جملة من عوامل النجاح ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، مما يتعين على صانعي القرار الأخذ بها لا بنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

2. دراسة عمار خليفة الدبر، عبد الله فرغلي احمد خميس، بعنوان: إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات التربية بجامعة طرابلس، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، (LACQA2012)؛

-تهدف إلى تعرف على مفهوم الجودة الشاملة وفوائدها ومجالاتها ومتطلباتها في كليات التربية جامعة طرابلس، وعلى واقع إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على المشروع المقترح الذي يسهم في زيادة فاعلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية جامعة طرابلس ولتحقيق ذلك استخدم المنهج الوصفي والاستبيان لجمع البيانات وقد طبق على عينة بلغ 84 عضو هيئة تدريس بجامعة طرابلس و16 إداريا؛

-توصلت الدراسة إلى التوصيات: تبني استراتيجية علمية لتطوير التعليم الجامعي بشكل عام وكليات التربية بشكل خاص، حيث يتم التأكيد فيها على الابتكار والإبداع وإنتاج المعرفة، العمل على توحيد مفهوم الجودة الشاملة وعناصرها الأساسية لدى كافة الأطراف في المؤسسات الجامعية، بشكل عام وكليات التربية بشكل خاص بمعنى أن يكون هناك نفس الإدراك لمفهوم الجودة، وأغراضها وكيفية تنفيذها من جانب جميع العاملين، ضرورة ممارسة عملية تحسين الجودة والاعتماد الأكاديمي والمهني للمؤسسات الجامعية، بشكل عام وكليات التربية بشكل خاص.

3. دراسة محمد أحمد عبد القادر، محمد مهاوش أبو قلة، محمد سلامة المهيارية، بعنوان : الأنماط القيادية السائدة وعلاقتها بأبعاد جودة التعليم، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثالث والثلاثون، 2012.

-تهدف الدراسة إلى التعرف على الأنماط القيادية السائدة لدى مديري الجامعات الخاصة والمتمثلة في عمداء ورؤساء أقسام الكليات وعلاقتها بمستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر الهيئة التدريسية في جامعة الإسراء، وعلاقة تطبيق الجودة في التعليم العالي على تحسين التحصيل الأكاديمي لدى الطلبة، كما ويتجسد هدف الدراسة من خلال تقديم التوصيات والمقترحات التي تساعد إدارة الجامعات خاصة في الأردن على تبني مبادئ وأساسيات الجودة الشاملة. ولقد تم إعداد استبيان تناول محورين بحيث احتوى المحور الأول على الأنماط القيادية السائدة لدى الإدارة العليا في الكليات عينة الدراسة، في حين تناول المحور الثاني أبعاد جودة التعليم العالي، ولتحقيق هذه الأهداف استعملت الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة عشوائية تمثل 35 بالمئة من أعضاء عينة الدراسة، والبالغ عددها 75 عضو؛

-توصلت الدراسة إلى النتائج وتوصيات: توفر الأنماط القيادية الثلاث لدى إدارات الكليات عينة الدراسة وجاءت لصالح النمط الديمقراطي، مع تحقق أبعاد جودة التعليم، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنماط القيادية السائدة وأبعاد جودة التعليم في كليات الجامعة، ووجود فروق في متوسطات الإجابات تعزى لمتغيري سنوات الخبرة والكلية وعدم وجودها لدى متغيري الجنس والدرجة الوظيفية.

4. دراسة عيسى يوسف ققادة، بعنوان : إيجابيات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية دراسة استكشافية، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الثالث جوان، 2008.

-تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية الأهلية) والتعرف على الهيئات والمجالس التي تعمل على نشر واعتماد معايير إدارة الجودة الشاملة، وتوضيح دواعي استخدامها واعتمادها، والتعرف على درجة تأييد القائمين على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية نحو تطبيقها والتعرف على المعوقات التي تحد من تطبيقها واجباتها، ولتحقيق هذه الأهداف استعمل استبيان وعرضه على المهتمين بإدارة الجودة الشاملة والتي اتضح أن هناك تقارباً بين الأعداد المستجيبة على الاستبيان، والتي تكون من ثلاثة أقسام؛

-توصلت الدراسة إلى نتائج والتوصيات: برغم من تأييد المستجيبين لوجود مثل هذه المعوقات مثل عدم وجود هيئة مستقلة لإدارة الجودة الشاملة والتفاوت في القيم والمفاهيم والإدراك والدعم والرؤية الاستراتيجية لإدارة الجامعة، وعلى رغم من تأييد المستجيبين لوجود مثل هذه المعوقات إلا أن هناك تفاوت فيما بينها.

5. دراسة أمل محمود محمد أبو عمار، بعنوان : واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، الجامعة الإسلامية، غزة، مذكرة الماجستير في أصول التربية منشورة، 2008.

-تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى توافر الجودة الإدارية داخل الجامعات الفلسطينية من جهة نظر الإداريين، الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الإداريين في توافر الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات الوظيفية، صياغة بعض المقترحات التي قد تسهم في تطوير الجودة الإدارية في محل الدراسة من وجهة نظر الإداريين. ولتحقيق الأهداف اعتمد على الاستبيان الذي وزع على عينة 280 فرداً، وقد استجاب منهم 227 فرداً أي نسبة 81.1 بالمئة من مجتمع الدراسة؛

-توصلت الدراسة إلى نتائج: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq a$ بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الإداريين في توافر الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير، تعزى لصالح جامعة القدس المفتوحة والجامعة الإسلامية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq a$ بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الإداريين في توافر الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات الدراسة (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، أظهرت النتائج أن مجال نظم المعلومات الإدارية حصل على المرتبة الأولى، ومجال القيادة المرتبة الثانية، والتخطيط الاستراتيجي المرتبة الثالثة، ومجال الثقافة الجودة الإدارية المرتبة الرابعة، مجال الرقابة والتوكيد الجودة المرتبة الخامسة، ومجال إدارة الموارد البشرية المرتبة السادسة؛

-توصي: استحداث عمادة لشؤون الجودة والتطوير لتفعيل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، العمل على تعميق وزيادة الوعي بمفهوم الجودة الإدارية لدى القيادات الإدارية والعاملين في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية، إشراك الموظفين في التخطيط الاستراتيجي للجودة والاستفادة من خبراتهم للوصول إلى الأداء الإداري المتميز والذي يحقق ميزة تنافسية للجامعة في مدى زمني قصير، توسيع دائرة المشاركة في اتخاذ القرارات من خلال حلقات الجودة ومنح الصلاحيات وتمكين الموظفين.

❖ باللغة الأجنبية :

1. دراسة ل (Gopal k. kanji، Abdul Malek A.Tambi) بعنوان : **"Total Quality Management and Higher Education in Malaysia"** Vol59- Issue4-5 July1998، هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد المعلومات المتعلقة باستخدام إدارة الجودة الشاملة والعوامل التي تبنيها، إضافة إلى كشف عوائق تطبيقها وكذلك كيف تتم عملية التقييم، وأما إشكالياتها إلى أي مدى يمكن تطبيق

إدارة الجودة الشاملة، ولقد استخدمت استبيان مكون من 56 فقرة وتحتوي على مطاهر الجودة، ووزعت الاستبيان عن طريق البريد على جميع طلبة التعليم العالي الجامعات الماليزية؛

- توصلت الدراسة إلى عديد من نتائج وهي: هناك اختلاف بين الجامعات الماليزية حول فهم إدارة الجودة الشاملة؛ وكذلك منها التي لا تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالرغم من تخطيط بعضها للحصول على شهادة الايزو 9000، بالإضافة أنها لا تأخذ في اعتبارها القيادة كعامل مهم في تطبيقها؛ حيث تخضع الجامعات الماليزية إلى سيطرة في أداء عملها من طرف أعضاء هيئة التدريس والإداريين، ولا تخضع إلى مسؤولين الجودة.

2. دراسة ل(T.SUDHA) بعنوان: " **Total Quality Management in higher Education**

Institutions International Journal of Social science Interdisciplinary Research ، ussir Vol 2(6) June2013 Online available at indianresearchjournal. Com

- هدفت الدراسة إلى مناقشة أهمية الجودة في المؤسسات التعليم العالي؛ معرفة الإجراءات المطلوبة لتنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة؛ تحديد الاجراءات لنجاح إدارة الجودة الشاملة من خلال مختلفة التدابير ، وتمثل إشكالية دراسة فكيكية تحسين الجودة من خلال تنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، واعتمد في دراسته على ابعاد جودة الخدمة وهي (الاستجابة، الموثوقية، فهم العملاء، التمكن، مهارة، الجاملة، الاتصالات، المصدقية، الأمان، ملموسية، الأداء) حيث استعمل في هذه الدراسة استبيان، وتكونه العينة من 220 وهم أعضاء هيئة التدريس العاملين في كل من مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة، الهندسة، الإدارة، تك نولوجيا المعلومات والعلوم الصيدلانية) بالهند، توصلت الدراسة إلى احتلال المرتبة الأولى للهندسة ثم إدارة الاعمال وفي الأخير تكنولوجيا المعلومات ويجب الاهتمام بالحرم الجامعي في توفير بنية تحتية ممتازة وكذلك المرافق المادية، والمشاركة في المناهج الدراسية والأنشطة، اشراف الإدارة العليا على كل من العمليات والتأكد من أن الجميع ملتزمون بتحقيق الجودة، وأن يقابل الخبراء معرفة بمهارة، ويجب ان تكون الحماسة مطابقة لاكتساب المعرفة، وان عملية تحسين المستمر هو المفتاح لتحقيق التميز.

3.) بعنوان: " **Determinats of service quality in**

education. Higher, journal of economic literature classification 2010, L15.123

-الهدف رئيسي يتمثل في: تحقق من عامل وموثوقية الأدوات servperf (كرونين وتايلور 1992). وhedperf (فردوس، 2006) على عينة من الطلاب في الجامعة؛ والتحقق من الاختلاف الاحصائي فيما يتعلق باسنة الدراسة، وحضور الصف والصف النهائي على أبعاد كل من servperf و hedperf، وتتكون العينة من 1450 طالب من جامعة أوسبيك في كرواتيا الفترة أكتوبر و ديسمبر 2009، حيث وزع على 8 مؤسسات لتعليم العالي، توصلت دراسة إلى نتائج: وهو أن عامل servperf اخذ نتائج متعلقة بسنة الدراسة والحضور والصف على توالي: التعاطف، الموثوقية، الكفاءة، أما فيما يخص عامل hedperf فنتائج كتابي متعلقة كذلك سنة الدراسة والحضور والصف وهي على ترتيب التالي: غير أكاديمي ثم الموثوقية، الجوانب الاكاديمية.

4. دراسة ل(Mushin Bashir Tariq Khalil Bharwana Muhammad Mohsin) بعنوان :

Impact of Service quality on customers satisfaction: A study from service "

sector especially private colleges of Faisalabad Punjab Pakistan

5 ، Issue ، volume3،International Journal of scientific and Research Publications
.2250-3153، 2013 Issn،May

- الهدف من هذه الدراسة هو تحقق من العلاقة بين مكونات جودة الخدمات ورضاء العملاء، واعتمدت في دراستها على الاستبيان وزع على عينة من طالبة 185 طالب وكانت الاستجابة 150 استبيان أي حوالي 81.08% ووزع على كليات فيصل البنجاب باكستان، حيث استخدم spss حيث شملت في درستها على أبعاد جودة الخدمة الملموسية التعاطف، الموثوقية، الاستجابة، التأكيد، وتوصلت الدراسة أن الطلاب راضون إلى حد ما عن جودة الخدمة التي تقدمها الكليات، حيث أظهرت نتائج أن ضمان والملموسية لها درجة أكبر في حين أن التعاطف لديها أدنى درجة من رضاء العملاء، وبالإضافة إلى ذلك الملموسية والاستجابة وضمن، الموثوقية ترتبط إيجابيا مع الارتياح، أما التعاطف يرتبط ارتباطا سلبيا مع الارتياح.

المطلب الثالث : أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تم إجراؤها في مجال الدراسة نجد أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب بين هذه الدراسات مع الدراسة الحالية، أهمها ما يلي:

- إن اختيار موضوع جودة الخدمة كمتغير تابع لموضوع التفكير الإبداعي لم يتطرق له الباحثين، ولقد تناولت الدراسة هذان المتغيران لما لهما من ارتباط وتأثير على سير ونشاط أي مؤسسة وبالنظر إلى خصوصية الموضوع المقتضرة على التعليم العالي، وتحديد درجة التفكير الإبداعي بصفة خاصة لدى المديرين وأثره على جودة الخدمة، وكذلك معرفة مستوى جودة الخدمة في الجامعة؛

- أن كل من هذه الدراسات قد استهدفت التعرف على أحد الجوانب الهامة المتعلقة بالإبداع سعيا إلى فهم عميق حول العناصر المكونة لهذا المفهوم، ومعرفة جودة الخدمة في الجامعة وتفسير ما يحيط بهذا المفهوم وتأكيد واقعيته وترجمة عناصره ومفرداته بما يتلاءم مع العمل في الميدان الإداري؛ والاعتماد على نفس الأبعاد تقريبا؛

- من ناحية الهدف لقد اشتركت جل الدراسات حول هدف رئيسي واحد وهو التفكير الإبداعي لدى الإداريين أو المدراء (أي في الإدارة) ، وهو ما تحدف له دراسته، وكذلك في نفس أبعاد التفكير الإبداعي من (حساسية للمشكلات، وطلاقة، المرونة الأصالة...) في كلا دراسات الأجنبية والعربية؛

- أما من ناحية الاختلاف نجدها في العينة المستهدفة كبيرة خاصة في دراسة الأجنبية، بالإضافة إلى ذلك نجد التفكير الابداعي لم يتم دراسته في التعليم العالي خاصة عند المديرين أي (عينة المجتمع)، أما من ناحية المنهج المستخدم جله في نفس المنهج ماعدا دراسة واحدة وهي أجنبية، حيث استعمل المنهج التجريبي والمقابلة، أما من حيث الأبعاد التي تحتويها دراسة عن الدراسات السابقة من ناحية عدد الأبعاد التي اعتمدت عليها والمتغيرات التي تم التركيز عليها من جانب دراسة حيث من اعتمد على التفكير كمتغيرة تابع في دراسات السابقة، أما فيما يخص المدة الزمنية فيها اختلاف نوع ما وكذلك تعداد في محل الدراسة.

خلاصة الفصل الأول :

من خلال هذا الفصل قمنا بتقسيمه إلى مبحثين حيث في المبحث الأول عرض الأدبيات نظريه، تطرقنا في مطلبه الأول إلى التفكير الإبداعي متدرجين على مفهومين والفرق بين مصطلحات المتعلقة بالإبداع، وخطوات التفكير الإبداعي وعناصره، ولما له من أهمية وخصائص، وتميزه باختلاف في مستويات التفكير، وفي الأخير إلى معرفة المعوقات التي تعرقل عملية التفكير الإبداعي؛ أما في المطلب الثاني فكان حول مفهوم جودة الخدمة وتطرقنا فيه إلى تعريف إدارة، الجودة، الشاملة كلا على حد، ثم تعريف شاملا وكذلك إلى بعض المصطلحات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، ومعرفة مبادئها، وصولا إلى تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، وفلسفة إدارة الجودة وفهمها يعتبر العنصر الأساس لتطبيقها في أي مؤسسة، مع محاولة معرفة الحاجة إلى جودة الخدمة في التعليم؛ ومبادئها، وصولا إلى تصنيف العالمي للجمعيات.

في المبحث الثاني فكان لإبراز الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع دراستنا مستخلصين بذلك النتائج والتوصيات المتحصل عليها.

الفصل الثاني :
الدراسة الميدانية

تمهيد :

بهدف إثراء ما جاء في القسم النظري بإعطاء تفاصيل أكثر وشرح دقيق لدور تفكير الإبداعي وأثره على جودة الخدمة في التعليم العالي، سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية لمؤسسة التعليم العالي بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، حيث يتضمن الطريقة والإجراءات التي اتبعتها الباحثة في القيام بالدراسة الميدانية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخلاص النتائج ومناقشتها. ولكن قبل هذا سيتم التطرق إلى نشأة وتطور جامعة قاصدي مرباح ورقلة لتوضيح أهم مراحل التطور التي شهدتها الجامعة مؤخرًا. وللوصول إلى كل ما سبق، قسم هذا الفصل من خلال المباحث الثلاثة التالية :

- المبحث الأول : منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة.
- المبحث الثاني : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول : منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة.

المطلب الأول : المنهجية المستخدمة في الدراسة.

الفرع الأول : منهج الدراسة.

يبين المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسة ظاهرة أو موضوع ما بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول، عن طريق النتائج التي تم الوصول إليها ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على المناهج التالية :

أ) **المنهج الوصفي التحليلي** : الذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة أو موضوع محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها؛

ب) **المنهج الاستقصائي** : لاستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث، ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة؛

ج) **المنهج الإحصائي** : الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

الفرع الثاني : نشأة وتطور جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

أنشأت أول نواة للجامعة قاصدي مرباح ورقلة في سبتمبر 1987، حيث عرفت تحولات عديدة منذ تأسيسها أولها مدرسة العليا للأساتذة في سنة 1978 بموجب المرسوم رقم 88/65 المؤرخ في 22 مارس 1988 بعدة مراحل، أهمها في سنة 1997 حيث رقيت إلى مركز جامعي بموجب المرسوم رقم 97-159 المؤرخ في 10 مارس 1997 وكانت تحتوي على خمسة معاهد. وفي سنة 2001 تمت ترقيته إلى جامعة بموجب المرسوم رقم 01-210 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1422 الموافق 23 جويلية 2001 وشملت آنذاك ثلاثة كليات وثلاثة مديريات. وأصبحت تحمل بكل شرف اسم المجاهد قاصدي مرباح منذ سنة 2005. وفي سنة 2009 تمت إعادة هيكلتها إلى ستة كليات بمرسوم تنفيذي 09/19 المؤرخ في 12 صفر عام 1430 الموافق 17 فيفري 2009 يحدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة ورقلة وبلغ آن ذلك عدد الأقسام واحد وعشرين قسما بقرار وزاري، أما في سنة الأخير 2013 شاهدت المرسوم التعديل رقم 13-100 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1434 الموافق 14 مارس سنة 2013، حيث تحتوي على أربعة نواب المدير، أما الكليات 10 وهي كلية الرياضيات وعلوم المادة، كلية التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال، كلية العلوم التطبيقية، كلية المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون، كلية علوم الطبيعة والحياة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، كلية الآداب واللغات، كلية الطب، بالإضافة إلى ذلك تحتوي على معهدين معهد التكنولوجيا، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضة.

الفرع الثالث : مجتمع وعينة الدراسة
أولا : مجتمع الدراسة.

تمثل مجتمع الدراسة الذي تم توجه إليه الاستبيان بشكل عمدي هما الأقسام البيداغوجيا الذي يتمثل في رؤساء التخصصات، رؤساء فرق التكوين ورؤساء الشعب و المستوى الإداري، في الجامعة قاصدي مباح-ورقلة حيث تمثلت بعمداء الكليات (10) ومعاونينهم (20) ورؤساء الأقسام (28) ومعاونينهم (56)، مسؤول فريق الاختصاص (160)، رؤساء فريق تكوين (11)، شعبة تكوين (35). علما إن مجتمع الدراسة يبلغ (360) فردا.
ثانيا : عينة الدراسة.

حيث تم تحديد عينة الدراسة انطلاقا من العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة، وبالاعتماد على مرجع أوما سيكارن¹. حيث قامت الباحثة بتوزيع (186) استمارة بشكل مباشر على عينة البحث، استرجعت منها (97) وبذلك بلغت نسبة الاسترجاع (52%)، من الاستبيانات الموزعة على أفراد عينة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1) توزيع أداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	الغير مسترجعة	استمارات صالحة النهائي
المجموع	186	97	89	97
النسبة	%100	%52	%48	%100

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الرابع : خصائص عينة الدراسة.

يتسم أفراد عينة الدراسة بعدة سمات يمكن توضيحها فيما يلي :

1. متغير الجنس: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجدول رقم (2-2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
الذكر	80	%82.5
أنثى	17	%17.5
المجموع	97	%100

المصدر: من إعداد الطالبة.

¹ John wily and sons INC, Uma sekaran, research methods for business; askill- bulding approach, 2 edition, new York-USA.2003, p253.

يبين جدول رقم(2-2) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الجنس، حيث نجد أن عدد الذكور بلغ (80) فردا ونسبة (82.5%) من إجمالي أفراد العينة، في حين كان عدد الإناث(17) فردا بنسبة (18.1%) من إجمالي أفراد العينة. والملاحظ أن جنس الذكور يمثل الأغلبية بنسبة معتبرة جدا، في حين أن الإناث يمثل الأقلية بنسبة ضعيف جدا، وربما يرجع هذا إلى هيمنة عنصر الذكور على وظيفة تعليم، وهذا ما صادف الباحثة أثناء توزيع الاستبيان.

2. متغير الموقع الوظيفي : يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الموقع الوظيفي.
جدول رقم (2-3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الموقع الوظيفي.

النسبة	التكرار	الموقع الوظيفي
3.1%	3	عميد
13.4%	13	نائب عميد
26.8%	26	رئيس قسم
18.6%	18	نائب رئيس قسم
4.1%	4	رئيس ميدان تكوين
12.4%	12	رئيس شعبة
21.6%	21	رئيس تخصص
100%	97	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول رقم(2-3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الموقع الوظيفي في التعليم العالي حيث نجد أكبر استجابات لرئيس القسم البالغ عددهم (26) فردا، وبالنسبة 26.8%، من إجمالي أفراد العينة وهو الملاحظ انه من أكثر المواقع عرضة لتفكير للحصول على جودة في الخدمة، في حين كانت المرتبة الثانية لرئيس التخصص البالغ عددهم (21) فردا وبالنسبة 21.6%، من إجمالي أفراد العينة، وأما المرتبة الثالثة كانت لنائب رئيس القسم البالغ عددهم(18) فردا وبالنسبة 18.6%، من إجمالي أفراد العينة، أما المرتبة الثالثة فكانت لنائب العميد البالغ عددهم(13) فردا وبالنسبة 13.4%، من إجمالي أفراد العينة، وكانت المرتبة الرابعة لرئيس شعبة البالغ عددهم (12) فردا وبالنسبة 12.4% من إجمالي أفراد العينة، وكما جاءت المرتبة الخامس لرئيس ميدان تكوين البالغ عددهم (4) فردا وبالنسبة 4.1%، وأخيرا احتلت المرتبة الأخيرة لعميد البالغ عددهم (3) فردا وبالنسبة 3.1% وهي أقل استجابة.

3. متغير الرتبة : يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة.
جدول رقم(2-4) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة.

الرتبة	التكرار	النسبة
أستاذ مساعد ب	1	1.0%
أستاذ مساعد أ	43	44.3%
أستاذ محاضر ب	21	21.6%
أستاذ محاضر أ	26	26.8%
أستاذ التعليم العالي	6	6.2%
المجموع	97	100%

المصدر: من إعداد الطالبة.

يوضح الجدول رقم(2-4) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الرتبة في جامعة ورقلة حيث تحتل رتبة أستاذ مساعد "أ" المرتبة الأولى و بالنسبة 44.3% وهذا يعود إلى طبيعة المنصب، من إجمالي أفراد العينة، في حين تحتل رتبة أستاذ محاضر "أ" المرتبة الثانية بالنسبة 26.8%، من إجمالي أفراد العينة، كما تحتل رتبة أستاذ محاضر "ب" المرتبة الثالثة و بالنسبة 21.6%، من إجمالي أفراد العينة، أما رتبة أستاذ التعليم العالي تحتل المرتبة الرابعة با لنسبة 6.2%، من إجمالي أفراد العينة، نجد في الأخير احتلت رتبة أستاذ مساعد "ب" المرتبة الخامس و بالنسبة 1.0 %، من إجمالي أفراد العينة. مما يدل على أن الاستاد المساعد هو تقدم المساعدة وهذا حسب ما تعكسه رتبته.

4. متغير السن : يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن
الجدول رقم (2-5) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.

السن	التكرار	النسبة
من 25 إلى 35	27	27.8%
من 36 إلى 45	52	53.6%
أكثر من 45	18	18.6%
المجموع	97	100%

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول رقم(2-5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن، حيث تحصلت الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة على أعلى نسبة وهي 53.6 % من أفراد العينة فإن دل ذلك فإنه يدل على أن إدارة المركز الجامعي تستقطب وتوظف ذوي المعرفة في هذا المجال ومكملة للفئة العمرية الموالية وهي فترة تكوين بالنسبة لهم، في حين تليها الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة التي

تحصلت على نسبة 27.8% من أفراد العينة يعتبر مؤشر جيداً لأن الشباب يعني الاستمرار والقدرة على الابداع والمواصلة وهي مكملة للفئة العمرية السابقة والعمل على تحقيق جودة الخدمة وفهمها للمصطلح و طموحة لذلك. وأخيراً تليها الفئة العمرية أكثر من 45 سنة التي تحصلت على نسبة 18.6% ما يدل على انها تدعم الفئة العمرية من 25 إلى 35 بالخبرة والمعرفة وتوجيهه في مجال العمل.

5. متغير الخبرة : يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الخبرة
الجدول رقم (2-6) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.

النسبة	التكرار	الخبرة
14.4%	14	أقل من خمس سنوات
53.6%	53	من 5 إلى 10 سنة
18.6%	18	من 11 إلى 16 سنة
12.4%	12	أكثر من 16 سنة
100%	97	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول رقم (2-6) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في جامعة ورقلة حيث تحصلت فئة من 5 إلى 10 سنوات على أعلى نسبة حيث بلغت 53.6% لذوي الخبرة من إجمالي أفراد العينة وهذا ما يدل على المهارة والخبرة في التعامل ولديهم وعي في فهم الجودة وتقديم الأفضل للجامعة من أفكار، ويلى ذلك فئة من 11 إلى 16 سنة على نسبة 18.6% لذوي الخبرة من إجمالي أفراد العينة، أما فئة أقل من خمس سنوات تحصلت على نسبة 14.4% لذوي خبرة من إجمالي أفراد العينة، فيما جاءت الفئة الأخيرة أكثر من 16 سنة على نسبة 12.4% لذوي الخبرة من إجمالي أفراد العينة. وهذا ما يفسر أن أغلب الموارد البشرية التي يحتفظ بها المركز الجامعي يكون لديها سنوات خبرة قصيرة.

6. متغير المؤهل العلمي : يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.
الجدول رقم (2-7) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
43.3%	42	ماجستير
56.7%	55	الدكتوراه
100%	97	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول رقم(2-7) توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي في جامعة ورقلة، فقد نجد أن (56.7%) منهم حاصلون على شهادة دكتوراه من إجمالي أفراد العينة ما يدل على ان هذه الفئة مازالت تبحث عن المعرفة جديدة ومبتكرة، في المقابل نجد الحاصلون على شهادة الماجستير (43.3%) من إجمالي أفراد العينة، وبهذا نستنتج أن المستويات التعليمية للمبحوثين مرتفعة، وهذا يعزى إلى طبيعة عمل مختلف الأقسام الإدارية والبيداغوجيا التي تتطلب أن يتمتع الفرد بمستوى معرفي وعلمي عالي. وذلك بغية في كيفية التعامل مع مختلف التغيرات البيئية من خلال أبداعها.

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتطوير الاستبيان اعتمادا على مراجعة الدراسات السابقة وقد تكون من قسمين رئيسيين هما :

القسم الأول : وهو عبارة عن مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة من (39) فقرة موزعة على مجالين هما:

المجال الأول : يتكون من مقاييس التفكير الإبداعي ويتكون من 18 فقرة وفق مقياس لكارث الخماسي؛

المجال الثاني : يتكون من مقاييس إدارة الجودة الشاملة في تعليم العالي ويتكون من 21 فقرة وفق مقياس لكارث الخماسي؛

القسم الثاني : وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، الموقع الوظيفي، الرتبة، السن، مستوى الخبرة، المؤهل العلمي).
الجدول رقم (2-8) : العبارات التي تقيس أبعاد التفكير الإبداعي.

العدد	رقم العبارة
الحساسية للمشكلات	04-03-02-01
الطلاقة الفكرية	04-03-02-01
الأصالة	04-03-02-01
المرونة	03-02-01
مواصلة الاتجاه	03-02-01

المصدر: من إعداد الطالبة

الجدول رقم (2-9) : العبارات التي تقيس أبعاد جودة الخدمة.

العدد	رقم العبارة
الاعتمادية	07-06-05-04-03-02-01
الأمان	05-04-03-02-01
الملموسية	04-03-02-01
الاستجابة	05-04-03-02-01

المصدر: من إعداد الطالبة.

الفرع الأول : صدق أداة الدراسة.

قامت الباحثة بتوزيعها في هيئتها الأولية على عدد من المحكمين بلغ عددهم (05) وذلك للتأكد من صدقها والملحق رقم (01) يوضح أسماء الأساتذة المحكمين. وبناء على التصحيحات والتوجيهات التي أبدوها قامت الباحثة بإجراء التعديلات حتى يزداد وضوحا ويتلاءم مع ما وضع لأجله.

الفرع الثاني : صدق أداة الدراسة.

قامت الباحثة بالتأكد من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ وبلغت نسبة معامل الثبات 83.3% ، وهذه القيمة مؤشر لصلاحية الاستبيان للتطبيق.

بعد التأكد من صدق وثبات الأداة أصبحت هذه الأخيرة في صورتها النهائية كما هو موضح في الملحق رقم (03).

الفرع الثالث : أساليب المعالجة الإحصائية.

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

1. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات الاستبيان؛
2. استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة؛
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار التوزيع الطبيعي؛
4. معامل الانحدار الخطي لقياس أثر المتغير المستقل على التابع؛
5. اختبار T-test للفروق بين متوسطين؛
6. اختبار لتحليل التباين الأحادي للفروق بين أكثر من متوسطين.

الجدول رقم (2-10) : درجات سلم ليكارت الثلاثي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة.

أما تحديد قيم المتوسط الحسابي فتم كما يلي :

- المدى = أكبر قيمة - أصغر قيمة = 5 - 1 = 4.
- قسمة المدى على عدد الفئات $5/4 = 0.8$ أي يضاف 0.8 إلى الحد الأدنى لمقياس فيصبح كما يلي :

الجدول رقم (2-11) : طريقة تصحيح الاستبيان ثلاثي التقدير

المتوسط المرجع	المستوى
[1.00 ، 1.80]	غير موافق بشدة (منخفض جدا)
[1.80 ، 2.60]	غير موافق (منخفض)
[2.60 ، 3.40]	محايد (متوسط)
[3.40 ، 4.20]	موافق (مرتفع)
[4.20 ، 5.00]	موافق بشدة (مرتفع جدا)

المصدر: من إعداد الطالبة.

المبحث الثاني : النتائج والمناقشة.

يحتوي هذا الفصل على نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها من أجل الإجابة على فرضيات الدراسة للخروج باستنتاجات تتعلق بأثر التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في التعليم العالي من وجهة نظر المديرين في الكلية محل الدراسة.

المطلب الأول : نتائج الدراسة.

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى : مستوى التفكير الإبداعي لدى المديرين في الجامعة ضعيف.

للتأكد من صحة هذه الفرضية من عدمها قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى استجابة أفراد العينة.

الفرع الأول : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وفقا لابعاد التفكير الإبداعي وهي :

1. بعد الحساسية للمشكلات.

الجدول رقم (2-12) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الحساسية للمشكلات.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	تمتلك قدرة التنبؤ بالمشكلة قبل الآخرين	3.67	0.85	3	مرتفع
02	تعتمد على الحدس في حل المشكلات	2.98	1.18	4	متوسط
03	في الاجتماعات تناقش النقاط التي تثير اهتمامك	4.24	0.82	1	مرتفع جدا
04	التعمق في مختلف جوانب المشكلة هو الذي يوحى لك بالابتكار	4.21	0.79	2	مرتفع جدا
	المتوسط العام لبعده الحساسية للمشكلات	3.78	0.54	-	مرتفع

. المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد الحساسية للمشكلات سائد بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط العام 3.78 بانحراف معياري 0.54؛ كما يتضح أن أكثر العبارات أهمية 04 هي : في الاجتماعات تناقش النقاط التي تثير اهتمامك بمتوسط 4.24 مما يدل على أنه هناك حرية في الاجتماعات من خلال فتح المجال في طرح أي تساؤل يشغل تفكيرهم بدون فرض قيود، لتليها الفقرة 03 بنفس درجة مرتفعة جدا كالآتي : التعمق في مختلف جوانب المشكلة هو الذي يوحى لك بالابتكار بمتوسط 4.21 مما يدل على أنه تفكير في المشكلة وتعمق في أسبابها بكل تفاصيلها يساعد على ابتكار حلول مختلفة، كما تليها الفقرة 01 بدرجة مرتفع وهي : تمتلك قدرة التنبؤ بالمشكلة قبل الآخرين بمتوسط 3.67 مما يعكس عدم امتلاكهم لصفة تنبؤ بالمشكلة قبل الآخرين برغم من أنهم نقطة هامة في مركز الجامعة ومن الممكن اعتمادهم على فريق متخصص لتشخيص البيئة

الداخلية والخارجية، أما الفقرة الأخيرة 02 فهي بدرجة متوسط بمتوسط حسابي 2.98 ما يدل على أنه لا يعتمد على الحدس في حلها للمشكلات بل إتباع منهج أو تقصي للمعلومات.

2. بعد الطلاقة الفكرية :

الجدول رقم (2-13) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الطلاقة الفكرية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	عندما تطرح أفكارا جديدة تتلقى استجابة	3.53	0.91	2	مرتفع
02	تسعى الإدارة دائما إلى التغيير في الأساليب الفنية والإدارية	3.20	1.117	4	متوسط
03	تحتزم الإدارة الجامعية حرية كل موظف في التعبير	3.23	1.115	3	متوسط
04	تتقبل الملاحظات والانتقادات	3.91	1.00	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الطلاقة الفكرية	3.47	0.78	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد الطلاقة الفكرية سائد بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط العام ب 3.47 وانحراف معياري 0.78، كما يتضح أن أكثر العبارات أهمية 04 بدرجة مرتفعة هي : تتقبل الملاحظات والانتقادات بمتوسط 3.91، مما يدل على أنهم يحرصون على معرفة الانتقادات والملاحظات من أجل الاستفادة منها وتفادي تكرارها، لتليها الفقرة 01 بنفس بدرجة مرتفعة وهي : عندما تطرح أفكارا جديدة تتلقى استجابة ب متوسط 3.53 مما يدل على ان هناك تجاوب من طرف المديرين كلية عند تلقهم لأفكار جديدة أي تشجيع على تغيير من خلال تقبلها لهذه الأفكار، في حين تليها الفقرة 03 بدرجة متوسط وهي : تحتزم الإدارة الجامعية حرية كل موظف في التعبير ب متوسط 3.23 مما يعكس حرية الموظف في التعبير عما يفكر فيه بكل احترام وتقبل، وأخيرا تليها الفقرة 02 وهي : تسعى الإدارة دائما إلى التغيير في الأساليب الفنية والإدارية بمتوسط 3.20 يدل على ان المديرين لديهم قدرة متوسطة على تفكير في إنجاز أساليبها الفنية والإدارية بأسلوب من تجديد وتطور إلى التميز، وهو ما يدل على عدم تفعل هذا البعد بشكل جيد.

3. بعد الأصالة :

الجدول رقم (2-14) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الأصالة.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	تملك تأهيلا إداريا كافيا يساعدك في أداء وظيفتك	3.88	0.86	2	مرتفع
02	تتوفر لديك دوافع تحثك على الابداع باستمرار	3.69	0.89	3	مرتفع
03	تدعم الجامعة الأداء المتميز بشكل دائم	3.54	4.27	4	مرتفع
04	يملك المرؤوسون القدرة على إدخال تحسينات للأفكار المطروحة	3.97	5.17	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الأصالة	3.77	1.75	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد الأصالة سائد بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط العام 3.77 بانحراف معياري 1.75، كما يتضح أن أكثر العبارات أهمية العبارة 04 وهي: يمتلك المرؤوسون القدرة على إدخال تحسينات للأفكار المطروحة بمتوسط 3.97 مما يدل على امتلاكهم فكرة تقبل الأفكار وإدخال تعديلات عليها من أجل الوصول إلى الإبداع، لتليها الفقرة 01 بنفس درجة مرتفع وهي : تملك تأهيلا إداريا كافيا يساعدك في أداء وظيفتك بمتوسط 3.88 مما يدل على أنه يمتلك تأهيلا إداريا يمكنه من أداء عمله بشكل جيد وبكل ثقة، كما تليها الفقرة 02 بدرجة مرتفع وهي : تتوفر لديك دوافع تحثك على الابداع باستمرار بمتوسط 3.69 مما يدل على ان هناك رغبة في الابداع، أما الفقرة 03 والأخيرة فهي بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.54 مما يدل على ان الجامعة تقدم الدعم من أجل تميز أدائها عن الغير، ما يعني تفعل هذا البعد بشكل جيد.

4. بعد المرونة :

الجدول رقم (2-15): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده المرونة.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	ينظر المرؤوسون إلى المشاكل من عدة زوايا	3.27	1.07	1	متوسط
02	لدى المرؤوسون أكثر من طريقة إبداعية لحل المشكلات الإدارية	3.26	0.96	2	متوسط
03	تتميز الإدارة الجامعية بطرح أفكار إبداعية مختلفة ومتميزة	3.18	0.91	3	متوسط
	المتوسط العام لبعده المرونة	3.24	0.788	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد المرونة سائد بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط العام 3.24 بانحراف معياري 0.788 كما يتضح أن أكثر العبارات أهمية العبارة 01 وهي: ينظر المرؤوسون إلى المشاكل من عدة زوايا بمتوسط 3.27 مما يدل على انه نظر إلى الأمور بزواوية متوسطة وهو ما يعكس بعد المرونة، لتليها الفقرة 02 بنفس درجة متوسط وهي : لدى المرؤوسون أكثر من طريقة إبداعية لحل المشكلات الإدارية بمتوسط 3.26 يدل على امتلاكهم أكثر من طريقة في حلهم للمشكلات التي تواجههم بحكم الخبرة، كما تليها الفقرة 03 والأخيرة درجة متوسط وهي : تتميز الإدارة الجامعية بطرح أفكار إبداعية مختلفة ومتميزة بمتوسط 3.18، ما يدل على أن الإدارة الجامعية تطرح أفكار ولكن بدرجة متوسطة أي بدون تقبل كبير، وهو ما يدل على عدم تفعل هذا البعد بشكل جيد.

5. بعد مواصلة الاتجاه :

الجدول رقم (2-16) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده مواصلة الاتجاه.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى درجة
01	تمتلك القدرة على فهم وتحليل المشكلة	3.95	0.67	2	مرتفع
02	لديك القدرة على التركيز في الأشياء التي تثير تفكيرك	4.15	0.65	1	مرتفع
03	تتخطى أي معوقات تقف في طريقك من أجل تحقيق أهدافك المرجوة	3.96	0.87	2	مرتفع
	المتوسط العام لبعده مواصلة الاتجاه	4.02	0.52	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد مواصلة الاتجاه سائد بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط العام 4.02 بانحراف معياري 0.52 كما يتضح أن أكثر العبارات أهمية العبارة 02 وهي : لديك القدرة على التركيز في الأشياء التي تثير تفكيرك بمتوسط 4.15 يدل على امتلاكهم لقدرة تركيز في الأمور التي تثير تفكيرهم وهو ما يعكس بعد مواصلة الاتجاه، لتليها العبارة 03 بنفس درجة مرتفع وهي : تتخطى أي معوقات تقف في طريقك من أجل تحقيق أهدافك المرجوة بمتوسط 3.96 ما يدل مهما كانت العراقيل التي تقف في وجه تحقيق أهدافهم تعمل على تفاديها أي كانت المتغيرات الداخلية أو خارجية، كما تليها العبارة 01 والأخيرة بدرجة مرتفعة وهي : تمتلك القدرة على فهم وتحليل المشكلة بمتوسط 3.95 يدل على فهمهم وتحليلهم للمشكلة، وهو ما يدل على تفعل هذا البعد بشكل جيد.

وبناء على ما ورد في الجداول السابقة فإن أبعاد التفكير الإبداعي في محل الدراسة تكون وفق الترتيب الآتي :

الجدول رقم (2-17) : متوسطات أبعاد التفكير الإبداعي

الترتيب	مستوى الإجابة	المتوسط الحسابي	التفكير الإبداعي	الرقم
2	مرتفع	3.78	الحساسية للمشكلات	01
4	مرتفع	3.47	الطلاقة الفكرية	02
3	مرتفع	3.77	الاصالة	03
5	متوسط	3.24	المرونة	04
1	مرتفع	4.02	مواصلة الاتجاه	05
-	مرتفع	3.66	المتوسط العام لأبعاد التفكير الإبداعي	

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول (2-17) ان المتوسط الحسابي العام للمتغير المستقل (التفكير الإبداعي) هو 3.66 بمستوى مرتفع، وقد احتل بعد مواصلة الاتجاه المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.02، يليه بعد الحساسية للمشكلات في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.78، وبعدها احتلال بعد الاصالة المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.77، كما جاء بعد الطلاقة الفكرية بالمرتبة الرابعة بمتوسط 3.47، في حين احتل بعد المرونة المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.24، مما يدل على ان هناك ادراك واستيعاب مرتفع لأهمية ابعاد التفكير الإبداعي في جامعة محل الدراسة وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الأولى القائلة مستوى التفكير الإبداعي لدى المديرين في جامعة قاصدي مرباح ورقلة ضعيف.

الفرضية الثانية : مستوى جودة الخدمة ضعيف.

للتأكد من صحة هذه الفرضية أو عدمها قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى استجابة أفراد العينة

الفرع الثاني : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وفقا لأبعاد جودة الخدمة وهي :

1. بعد الاعتمادية.

الجدول رقم (2 - 18) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الاعتمادية.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	تتوفر الجامعة على الكوادر (الأكاديمية والإدارية) التي تكفل القيام بالعملية التعليمية.	3.67	1.09	3	مرتفع
02	تقوم الجامعة بنشر الدراسات والبحوث في المجالات المصنفة دولياً	3.37	1.13	4	متوسط
03	تلتزم الجامعة بتنفيذ برامجها في الأوقات المحددة وبدقة (مثل مواعيد الامتحانات، مواعيد لتسجيل، والدراسة)	3.80	0.93	1	مرتفع
04	يلتزم المسؤولون في الكلية بتحقيق رسالة ورؤية الجامعة	3.71	0.88	2	مرتفع
05	تعمل الجامعة على توجيه الطلبة حسب احتياجات السوق	2.64	0.96	7	متوسط
06	تقوم الجامعة بتحسين وتسير خدماتها باستمرار	3.17	1.04	5	متوسط
07	توفر الجامعة الوسائل اللازمة للبحث العلمي	3.15	1.16	6	متوسط
	المتوسط العام لبعده الاعتمادية	3.36	0.67	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات spss.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد الاعتمادية سائد بدرجة متوسط في جامعة ورقلة حيث بلغ المتوسط العام 3.36 بانحراف معياري 0.67، كما يتضح أن أكثر العبرة أهمية 03 هي : تلتزم الجامعة بتنفيذ برامجها في الأوقات المحددة وبدقة (مثل مواعيد الامتحانات، مواعيد لتسجيل، والدراسة بمتوسط 3.80 ما يدل على ان الكليات تلتزم بتنفيذ برامجها في المواعيد المحددة، لتليها العبرة 04 بنفس درجة مرتفعة وهي : يلتزم المسؤولون في الكلية بتحقيق رسالة ورؤية الجامعة بمتوسط 3.71 يدل على انهم هناك التزام في الكليات على أداء رسالة تعليمية كما نصت عليه وزارة البحث العلمي، لتليها العبرة 01 بدرجة مرتفع وهي : تتوفر الجامعة على الكوادر (الأكاديمية والإدارية) التي تكفل القيام بالعملية التعليمية بمتوسط 3.67 يدل على ان الجامعة لديها كوادر تكفل بالأداء العملية التعليمية، أما العبرة 02 جاءت بدرجة المتوسط هي: تقوم الجامعة بنشر الدراسات والبحوث في المجالات المصنفة دولياً وهي بمتوسط حسابي 3.37 ما يدل هنا ان الجامعة لديها اعمال منشورة على مواقع شبكة الأنترنت المصنفة عالمياً أي هناك دراسة في المستوى لحصولها على هذه المكانة ولكن بدرجة مقبولة نوعاً ما معرفة أهم التصنيفات يمكن رجوع إلى ذلك من خلال متطرفة إليه الباحثة في الجزء النظري على هذه التصنيفات، في حين تليها لعبرة 06 بدرجة متوسط وهي : تقوم الجامعة بتحسين وتسير خدماتها باستمرار بمتوسط حسابي 3.17 يعني انها تعمل على تحسين خدماتها وتسيرها باستمرار وذلك من خلال طاقمها الإداري والبيداغوجي بالأفضل، أما العبرة 07 جاءت بدرجة متوسط وهي: توفر الجامعة الوسائل اللازمة للبحث العلمي بمتوسط 3.15 يدل انها تعمل على توفير الوسائل ضرورية من أجل للقيام بالبحث العلمي بمستوى لا بأس بيه نوعاً ما، وأخيراً لتليها العبرة 05 بدرجة متوسط وهي : تعمل الجامعة على توجيه الطلبة حسب احتياجات السوق بدرجة متوسط حسابي 2.64 أي ان نسبة توجيه طلبة حسب سوق ضعيف ربما لعامل الطلب أو عدم وجود اتفاقيات بين شركات أو الأسباب أخرى.

2. بعد الأمان :

الجدول رقم (2 - 19) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعء الأمان.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	تتوفر الجامعة على قوة أمن خاصة بها	3.14	1.08	3	متوسط
02	تحرص الجامعة على الأمانة العلمية	3.35	0.91	2	متوسط
03	تمتلك الجامعة وسائل للمحافظة على أعضائها البيداغوجيين أو الإداريين	3.09	1.03	4	متوسط
04	تمتلك الجامعة البيئة النفسية المرحة والأمنة للعاملين	2.93	1.01	5	متوسط
05	يسود الجامعة جو من الاحترام المتبادل وحسن التعامل بين الطلبة والاساتذة والإدارة	3.69	0.86	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعء الامان	3.36	0.67	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات spss.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد الأمان سائد بدرجة متوسط حيث بلغ المتوسط العام 3.36 وانحراف معياري 0.67، كما يتضح أن أكثر العبارات أهمية بالحصول على درجة مرتفع العبارة 05 وهي: يسود الجامعة جو من الاحترام المتبادل وحسن التعامل بين الطلبة والاساتذة والإدارة بمتوسط 3.69 يدل على انه هناك احترام في الحرم الجامعي، لتليها العبارة 02 درجة متوسط وهي : تحرص الجامعة على الأمانة العلمية بمتوسط 3.35 مما يدل انها تعمل وبكل حرص وبكل طرق على توفير الأمانة العلمية من جانب الإداري والبيداغوجيا وكذلك من ظرف الطالب ورغبة في غرس صدق والثقة في تقديم معلومات لي تفادي ما يعرف بالسرقة العلمية، لتليها العبارة 01 بدرجة متوسط وهي: تتوفر الجامعة على قوة أمن خاصة بها بمتوسط 3.14 يفسر على تواجد قوة الأمن داخل الجامعة ولكن ليس بدرجة الكافية داخل أسوار الكليات مما يسبب بعض القلق، وجاءت العبارة 03 بدرجة متوسط وهي : تمتلك الجامعة وسائل للمحافظة على أعضائها البيداغوجيين أو الإداريين بمتوسط حسابي 3.09 ما يفسر على وجود وسائل وليست بدرجة الكافية التي تضمن بقاء أعضائها البشرية على المستوى المحلي أو الوطني بل تركها إلى ما يعرف بالهجرة، لتليها العبارة بدرجة متوسط 04 وهي : تمتلك الجامعة البيئة النفسية المرحة والأمنة للعاملين بمتوسط حسابي 2.93 مما يعكس الأمان وذلك من خلال نقص في الأمن يؤدي مباشرة إلى شعور بعدم توفر بيئة آمنة داخلية ومرحبة بعض شيء للعاملين. وهو ما يدل على عدم تفعل هذا البعد بشكل جيد.

3. بعد الملموسية.

الجدول رقم (2 - 20): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الملموسية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	تستخدم الجامعة المستلزمات المادية (قاعات الدراسة، الأدوات والوسائل التعليمية مرئية ومسموعة) الضرورية لتقديم خدماتها	3.56	1.07	1	مرتفع
02	تمتلك الجامعة مرافق عامة وخاصة (كالنوادي الصحية ومواقف سيارات والحدايق الأماكن التجارية.....)	2.64	1.17	4	متوسط
03	يمتاز التصميم الداخلي للجامعة بالعصرية	2.84	1.15	2	متوسط
04	تتوفر في الجامعة أنشطة اجتماعية وثقافية وترفيهية مناسبة	2.80	0.99	3	متوسط
	المتوسط العام لبعده الملموسية	2.96	0.84	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات SPSS .

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد الملموسية سائد بدرجة متوسط حيث بلغ المتوسط العام 2.96 بانحراف معياري 0.84 كما يتضح أن أكثر العبارات أهمية العبارة 01 بدرجة مرتفع وهي: تستخدم الجامعة المستلزمات المادية (قاعات الدراسة، الأدوات والوسائل التعليمية مرئية ومسموعة) الضرورية لتقديم خدماتها بمتوسط 3.56 يدل على امتلاك الجامعة للمستلزمات المادية التي تسهل في تقديم العملية التعليمية، لتليها العبارة 03 بدرجة متوسط وهي: يمتاز التصميم الداخلي للجامعة بالعصرية بمتوسط 2.84 ما يفسر على أن هناك تصميم وليس بدرجة التي توأكب الحداثة والتطور من حيث سوء استغلال المساحة وتنسيق، كما تليها العبارة 04 بدرجة مرتفعة وهي: تتوفر في الجامعة أنشطة اجتماعية وثقافية وترفيهية مناسبة بمتوسط 2.80 مما يدل على وجود أنشطة وليس بصفة دائمة إلى في المناسبات، ولتليها العبارة 02 بدرجة متوسط وهي: تمتلك الجامعة مرافق عامة وخاصة (كالنوادي الصحية ومواقف سيارات والحدايق الأماكن التجارية.....) بمتوسط حسابي 2.64 ما يعني وجود داخل الحرم الجامعي مثل مواقف السيارات ولكن ليس بطاقة الاستجابة وعدم توفر الأماكن التجارية القريبة من الجامعة وجود نقص في هذا الجانب بالأخص وهو ما يدل على عدم تفعل هذا البعد بشكل جيد.

4. بعد الاستجابة.

الجدول رقم (2 - 21) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة لبعء الاستجابة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاستجابة
01	توفر الجامعة للطالب كل ما يسهل عملية الولوج إلى المراجع العلمية	3.41	1.02	2	مرتفع
02	تحرص إدارة الجامعة على تقديم الخدمات بسرعة واستجابة فورية	2.96	0.99	5	متوسط
03	تمتلك الجامعة المرونة الكافية لتلبية احتياجات الطلبة مهما كانت درجة الانشغال	3.00	1.07	4	متوسط
04	تستجيب الجامعة للتغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية	3.15	0.93	3	متوسط
05	توصل إدارة الجامعة معلومات وتوضيحات حول الخدمة باللغة التي يفهمها أصحاب المصالح	3.44	0.87	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعء الاستجابة	3.19	0.76	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد الاستجابة سائد بدرجة متوسط حيث بلغ المتوسط العام 3.19 بانحراف معياري 0.76 كما يتضح أن أكثر العبارات أهمية العبارة 05 بدرجة مرتفع وهي: توصل إدارة الجامعة معلومات وتوضيحات حول الخدمة باللغة التي يفهمها أصحاب المصالح بمتوسط 3.44 يدل على ان إدارة الجامعة تقدم المعلومات وخدماتها باللغة وبالأساليب المختلفة الذي تسهل في فهمها لأصحاب المصالح، لتليها العبارة 01 بدرجة مرتفع وهي : توفر الجامعة للطالب كل ما يسهل عملية الولوج إلى المراجع العلمية بمتوسط 3.41 ما يفسر سهولة الحصول على الكتب لطالب في عملية البحث العلمي، كما تليها العبارة 04 بدرجة متوسط وهي : تستجيب الجامعة للتغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية بمتوسط حسابي 3.15 مما يدل على ان مهم طراً على البيئة التعليمية من تغيرات إلى وأنه في حالة تأهب واستجابة، ولتليها العبارة 03 بدرجة متوسط وهي : تمتلك الجامعة المرونة الكافية لتلبية احتياجات الطلبة مهما كانت درجة الانشغال جاءت بمتوسط حسابي 3.00 ما يعني وجود مرونة ولكنها غير كافية مهم كانت درجة انشغالهم من أجل تحقيق الاستجابة.

وبناء على ما ورد في الجداول السابقة فإن أبعاد جودة الخدمة في تعليم العالي محل الدراسة تكون وفق الترتيب الآتي :

جدول رقم (2-22) : متوسطات أبعاد جودة الخدمة في تعليم العالي.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	مستوى الاستجابة	ترتيب
01	الاعتمادية	3.36	متوسط	1
02	الأمان	3.23	متوسط	2
03	المللموسية	2.96	متوسط	4
04	الاستجابة	3.19	متوسط	3
	المتوسط العام لجودة الخدمة	3.18	متوسط	-

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المخرجات البرنامج spss

يتضح من الجدول(2-22): ان المتوسط الحسابي العام للمتغير التابع (جودة الخدمة) هو 3.18 بمستوى متوسط، وقد احتل بعد الأمان المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.23 يليه بعد الاستجابة بمتوسط حسابي 3.19 في حين احتل بعد المللموسية المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.19 مما يدل على ان هناك أدراك متوسط لأهمية ابعاد جودة الخدمة في محل الدراسة. وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الأولى القائلة بأن مستوى الجودة الخدمة في الجامعة ضعيف.

المطلب الثاني : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

1. اختبار التوزيع الطبيعي : يستخدم التوزيع الطبيعي لمعرفة ما إذا كانت بيانات متغير معين تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، والاختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط توزيع البيانات طبيعياً أو حجم العينة كبيراً بما فيه الكفاية، إذا كان حجم العينة أكبر أو يساوي 50 تستخدم اختبار One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test يوضح الجدول التالي نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.025 وهذا يدل على أن البيانات تتبع توزيع الطبيعي ويمكن استخدام معادلة الانحدار الخطي، الاختبارات المعلمية مثل T-test لعينتين مستقلتين واختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول رقم (2-23) : يوضح التوزيع الطبيعي.

	X	Y
N	97	97
Mean	3,6605	3,1894
Std. Deviation	,57204	,61164
Absolute	,102	,107
Most Extreme Differences		
Positive	,102	,053
Negative	-,051	-,107
Kolmogorov-Smirnov Z	1,000	1,058
Asymp. Sig. (2-tailed)	,270	,213

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الفرضية الثانية : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في الجامعة." ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات التالية :
 الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لحساسية المشكلات على جودة الخدمة في جامعة ورقلة.

2. تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى.

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (الحساسية للمشكلات، الطلاقة الفكرية، الأصالة، المرونة، مواصلة الاتجاه) والمتغير التابع هو جودة الخدمة في تعليم العالي محل الدراسة. حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

• الارتباط الخطي بين بعد الحساسية للمشكلات وجودة الخدمة.

الجدول رقم (2-24) : يوضح الارتباط الخطي بين بعد الحساسية للمشكلات والمتغير التابع جودة الخدمة.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,269 ^a	,072	,063	,59218

a. Predictors: (Constant), D1 الحساسية للمشكلات

المصدر: من مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة معامل الارتباط بين بعد الحساسية للمشكلات وجودة الخدمة في الجامعة هو $R=0.269$ أي أن هناك ارتباط تأثير فيما بينهما لأن معامل الارتباط إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد $R^2=0.072$ أي انه (يتغير المتغير التابع) جودة الخدمة بنسبة 7.2 تعود إلى التغير في (المتغير المستقل) بعد الحساسية للمشكلات، والنسبة المتبقية المقدرة ب (92.8%) تعود إلى عوامل أخرى. وهذا ما يثبت صحة الفرضية أنه يوجد تأثير لبعده حساسية للمشكلات وجودة الخدمة في جامعة ورقلة.

• تباين خط الانحدار.

الجدول رقم (2-25) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2,599	1	2,599	7,412	,008 ^b
Residual	33,314	95	,351		
Total	35,914	96			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يبين :

• مجموع مربعات الانحدار يساوي (2.599) ومجموع مربعات البواقي هو (33.314) ومجموع المربعات الكلي يساوي (35.914)؛

• درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 95؛

• معدل مربعات الانحدار هو (2.599) ومعدل مربعات البواقي هو (0.351)؛

• F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (7.412)؛

• مستوى دلالة الاختبار (0.008) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات.

• دراسة معاملات خط الانحدار:

جدول رقم (2-26): نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد الحساسية للمشكلات على جودة الخدمة.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,046	,424		4,821	,000
D1	,302	,111	,269	2,723	,008

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يبين :

- مقطع خط الانحدار يساوي 2.046 الذي يمثل a إذا فإن معادلة الخط المستقيم $Y=a+bx$ أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 0.302 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل $Y=2.046 + 0.302D1$ ، بحيث Y متغير تابع D1 ومتغير مستقل؛

- نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 2.723، ومقطع خط الانحدار 4.821؛ أن تحليل الانحدار المتعدد لبعدها الحساسية للمشكلات ان معامل انحدار 0.269 وقيمة sig تساوي (0.008) حيث انه اقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الحساسية للمشكلات على جودة الخدمة في الجامعة.

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لبعدها حساسية للمشكلات على جودة الخدمة في الجامعة، ونقبل الفرضية البديلة ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لبعدها حساسية للمشكلات على جودة الخدمة في الجامعة.

الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لطلاقة الفكرية على جودة الخدمة.

• تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى.

الجدول رقم (2-27) : يوضح الارتباط الخطي بين بعد الطلاقة الفكرية والمتغير التابع جودة الخدمة.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,566 ^a	,320	,313	,50690

• Predictors: (Constant), D2

المصدر: من مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة معامل الارتباط بين بعد الطلاقة الفكرية وجود الخدمة في الجامعة هو $R=0.566$ أي ان هناك علاقة ارتباط تأثير فيما بينهما لأن معامل الارتباط إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد $R^2=0.320$ أي انه (يتغير المتغير التابع) جودة الخدمة بنسبة 32% تعود الى التغير في المتغير المستقل الطلاقة الفكرية، والنسبة المتبقية تقدر ب68% تعود إلى عوامل أخرى، وهذا ما يثبت صحة الفرضية أنه يوجد تأثير لبعدها الطلاقة الفكرية وجود الخدمة في الجامعة.

• تبين خط الانحدار.

الجدول رقم (2-28) : يوضح تحليل تبين خط الانحدار .

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11,504	1	11,504	44,772	,000 ^b
Residual	24,410	95	,257		
Total	35,914	96			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يبين :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (11.504) ومجموع مربعات البواقي هو (24.410) ومجموع المربعات الكلي يساوي (35.914)؛
- درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 95؛
- معدل مربعات الانحدار هو (11.504) ومعدل مربعات البواقي هو (0.257)؛
- F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (44.772)؛
- مستوى دلالة الاختبار (0.000) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات.
- دراسة معاملات خط الانحدار.

جدول رقم (2-29) : نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد الطلاقة الفكرية على جودة الخدمة.

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,650	,236		6,995	,000
D2	,443	,066	,566	6,691	,000

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه لجامعة قاصدي مباح ورقلة يبين:

-مقطع خط الانحدار يساوي 1,650 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم $Y=a+bx$ أما ميل خط الانحدار b في الجدول 0.443 هو وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل + $y=1.650+0.443 D2$ بحيث Y متغير تابع و D2 متغير مستقل؛

-نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 6,691، ومقطع خط الانحدار 6,995؛

ان تحليل الانحدار المتعدد لبعء الطلاقة الفكرية الذي قدرت قيمة معامل انحدار 0.556 كما ان قيمة sig تساوي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الطلاقة الفكرية على جودة الخدمة. وبالتالي نرفض فرضية الصفرية القائلة انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(a \leq 0.05)$ لبعء الطلاقة الفكرية على جودة الخدمة في الجامعة، ونقبل الفرضية البديلة ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(a \leq 0.05)$ لبعء الطلاقة الفكرية على جودة الخدمة في الجامعة.

الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $a \leq 0.05$ الاصاله على جودة الخدمة في جامعة ورقلة.

- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى.

الجدول رقم (2-30): يوضح الارتباط الخطي بين بعد الاصاله والمتغير التابع جود الخدمة.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,238 ^a	,057	,047	,59712

المصدر: من مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة معامل الارتباط بين بعد الاصاله وجودة الخدمة في الجامعة هو $R = 0.238$ أي ان هناك علاقة ارتباط تأثير فيما بينهما المتغير بعد الطلاقة الفكرية والمتغير المستقل جودة الخدمة، بينما كان معامل التحديد $R^2 = 0.57$ أي انه (يتغير المتغير التابع) جودة الخدمة بنسبة 5.7% تعود الى التغير في المتغير المستقل الطلاقة الفكرية، والنسبة المتبقية تقدر ب94.3% تعود إلى عوامل أخرى. إذا نرفض الفرضية الصفرية لا يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية لبعده الطلاقة الفكرية على جودة الخدمة في الجامعة.

- تبين خط الانحدار.

الجدول رقم (2-31) : يوضح تحليل تبين خط الانحدار.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2,041	1	2,041	5,725	,019 ^b
1 Residual	33,873	95	,357		
Total	35,914	96			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يبين:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (2.041) ومجموع مربعات البواقي هو (33.873) ومجموع المربعات الكلي يساوي (35.914)؛
- درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 95؛
- معدل مربعات الانحدار هو (2.041) ومعدل مربعات البواقي هو (0.357)؛
- F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (5,725)؛
- مستوى دلالة الاختبار (0.019) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات.

• دراسة معاملات خط الانحدار:

جدول رقم (2-32): نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد الاصاله على جودة الخدمة.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,876	,145		19,900	,000
	D3	,083	,035	,238	2,393	,019

a. Dependent Variable: Y جودة الخدمة

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يبين :

-مقطع خط الانحدار يساوي 2.876 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم $Y=a+bx$ أما ميل خط الانحدار b في الجدول 0.083 هو وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل $y=2.876+0.083D3$ بحيث Y متغير تابع و D3 متغير مستقل ؛

-نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 2.393، ومقطع خط الانحدار 19.900؛ نلاحظ ان تحليل الانحدار المتعدد لبعده الاصاله الذي قدرت قيمة معامل الانحدار ب 0.238 أي 23.8%، كما ان قيمة sig 0.019 وهي اقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأصاله على جودة الخدمة في الجامعة.

وبالتالي نرفض فرضية الصفرية القائلة انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(a \leq 0.05)$ لبعده الاصاله على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، ونقبل الفرضية البديلة ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(a \leq 0.05)$ لبعده الاصاله على جودة الخدمة.

الفرضية الفرعية الرابع: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند بعد المرونة على جودة الخدمة في جامعة ورقلة

• تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى.

الجدول رقم (2-33) : يوضح الارتباط الخطي بين بعد المرونة والمتغير التابع جودة الخدمة.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,555 ^a	,308	,301	,51139

المصدر: من مخرجات برنامج spss Predictors: (Constant), D4 بعد المرونة

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة معامل الارتباط بين بعد المرونة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة هو $R=0.555$ أي ان هناك علاقة ارتباط تأثير فيما بينهما، بينما كان معامل التحديد $R^2=0.308$ أي ان يتغير المتغير التابع جودة الخدمة بنسبة 30.1% تعود الى التغير في (المتغير المستقل) المرونة، والنسبة المتبقية تقدر ب 5.7% تعود إلى عوامل أخرى. إذا نرفض الفرضية الصفرية لا يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية لبعده المرونة على جودة الخدمة في جامعة.

• تباين خط الانحدار.

الجدول رقم (2-34) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11,069	1	11,069	42,325	,000 ^b
Residual	24,845	95	,262		
Total	35,914	96			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يبين:

▪ مجموع مربعات الانحدار يساوي (11.069) ومجموع مربعات البواقي هو (24.845) ومجموع المربعات الكلي يساوي (35.914)؛

▪ درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 95؛

▪ معدل مربعات الانحدار هو (11.069) ومعدل مربعات البواقي هو (0,262)؛

▪ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (42,325)؛

مستوى دلالة الاختبار (0.000) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات.

• دراسة معاملات خط الانحدار.

جدول رقم (2-35): نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد المرونة والمتغير التابع جودة الخدمة.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,792	,221		8,111	,000
D4	,431	,066	,555	6,506	,000

a. Dependent Variable: Y جودة الخدمة

مصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان:

- مقطع خط الانحدار يساوي 1.792 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم $Y=a+bx$ أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 0.431 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل $y=1.792+0.431D4$ ، بحيث Y متغير تابع و D4 متغير مستقل؛

- نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 6.506، ومقطع خط الانحدار 8.111؛

- انطلاقاً من الجدول نلاحظ ان قيمة $0.000 = sig$ وهي اقل من مستوى ال معنوية 0.05 ، ومعامل الحدار 0.555 أي تتغير جودة الخدمة ب مقدار 55.5% عند التغيير في بعد المرونة.

وبالتالي نرفض فرضية الصفرية القائلة انه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(a \leq 0.05)$ لبعده الطلاقة الفكرية على جودة الخدمة في الجامعة، ونقبل الفرضية البديلة ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(a \leq 0.05)$ لبعده الاصاله على جودة الخدمة في الجامعة.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(a \leq 0.05)$ لمواصلة الاتجاه على جودة الخدمة.

• تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى.

الجدول رقم (2-36): يوضح الارتباط الخطي بين بعد مواصلة الاتجاه والمتغير التابع جودة الخدمة.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,335 ^a	,112	,103	,57942

.Predictors: (Constant), D5

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة معامل الارتباط بين بعد مواصلة الاتجاه وجودة الخدمة في الجامعة هو $R=0.335$ أي ان هناك علاقة ارتباط قوة فيما بينهما، بينما كان معامل التحديد $R^2=0.112$ أي ان يتغير المتغير التابع جودة الخدمة بنسبة 11.2% تعود الى التغيير في المتغير المستقل المرونة، والنسبة المتبقية تقدر ب 88.8% تعود إلى عوامل أخرى.

• تبين خط الانحدار.

الجدول رقم (2-37): يوضح تحليل تبين خط الانحدار.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4,020	1	4,020	11,974	,001 ^b
1 Residual	31,894	95	,336		
Total	35,914	96			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يبين:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (4.020) ومجموع مربعات البواقي هو (31.894) ومجموع المربعات الكلي يساوي (35.914)؛

- درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 95؛

- معدل مربعات الانحدار هو (4.020) ومعدل مربعات البواقي هو (0,336)؛

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (11,974)؛

- مستوى دلالة الاختبار (0.001) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات.

• دراسة معاملات خط الانحدار.

جدول رقم (2-38): نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد مواصلة الاتجاه على جودة الخدمة.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,610	,460		3,500	,001
D5	,392	,113	,335	3,460	,001

a. Dependent Variable: Y جودة الخدمة

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان:

-مقطع خط الانحدار يساوي 1.610 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم $Y=a+bx$ | ما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 0.392 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل $Y=1.610+0.392D5$ ، بحيث Y متغير تابع و D5 متغير مستقل؛

-نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 3.460، ومقطع خط الانحدار 3.500؛ انطلاقاً من الجدول نلاحظ ان قيمة $sig=0.001$ وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05، ومعامل انحدار 0.335 أي تغيير جودة الخدمة بمقدار 35.5% عند التغيير في بعد مواصلة الاتجاه.

وبالتالي نرفض فرضية الصفرية القائلة انه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(a \leq 0.05)$ لبعد مواصلة الاتجاه على جودة الخدمة في الجامعة، ونقبل الفرضية البديلة ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(a \leq 0.05)$ لبعد مواصلة الاتجاه على جودة الخدمة.

جدول (2-39): معامل الارتباط بين التفكير الإبداعي جودة الخدمة.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,566 ^a	,320	,313	,50688

المصدر: من مخرجات برنامج spss Predictors: (Constant), X التفكير الإبداعي

نلاحظ من خلال الجداول ان قيمة معامل الارتباط بين التفكير الإبداعي وتطبيق إدارة الجود الشاملة هو $(R=0.566)$ أي ان هناك ارتباط فيما بينهما، كان معامل التحديد $R\ Squar=0.320$ أي انه يتغير المتغير التابع (جودة الخدمة) بنسبة 32% تعود الى التغيير في المتغير المستقل (التفكير الإبداعي)، والنسبة المتبقية المقدرة ب (68%) تعود إلى عوامل أخرى. وبالتالي نرفض انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(a \leq 0.05)$ لتفكير الإبداعي على جودة الخدمة في الجامعة.

جدول (2-40): جدول تحليل التباين لخط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة"

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11,505	1	11,505	44,781	,000 ^b
Residual	24,408	95	,257		
Total	35,914	96			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

a. Dependent Variable: Y جودة الخدمة

b. Predictors: (Constant), X التفكير الإبداعي

نلاحظ من الجدول ان مستوى الدلالة Sig.=0.000 مما يعني ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين التفكير الإبداعي وجودة الخدمة.

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 11.505 ومجموع مربعات البواقي هو 25.408 ومجموع المربعات الكلي يساوي 35.914؛
- درجة حرية الانحدار هي 1، ودرجة البواقي هي 95؛
- F معدل مربعات الانحدار هو 11.505 ومعدل مربعات البواقي هو 0.257؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 44,781.
- مستوى دلالة الاختبار (0.000) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات.

جدول (2-41): جدول المعاملات المعيارية خط الانحدار

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,974	,335			2,908	,005
	X	,605	,090	,566		6,692	,000

المصدر: من مخرجات برنامج spss

Dependent Variable: Y جودة الخدمة

- نلاحظ من خلال جدول المعاملات انه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية: $y=a+bx$ حيث نجد انه عند مستوى الدلالة Sig. قيمت المتغير المستقل تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوي 0.05 وبالتالي تقبل الفرضية البديلة.

ومنه معادلة خط الانحدار هي: $y=0.974+0.605x$

وبالتالي نرفض فرضية الصفرية القائلة أنه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) لتفكير الإبداعي على جود الخدمة في الجامعة، ونقبل الفرضية البديلة ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لتفكير الإبداعي على جودة الخدمة في الجامعة.

3. اختبار **T-test** للفروق بين المتوسطين وهما الجنس والمؤهل العلمي.

الفرضية الرابعة : لا توجد فروق ذات إحصائية عند مستوى $a \geq 0.05$ لدى المديرين حول جودة الخدمة والتفكير الإبداعي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي).

✓ الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ لدى المديرين حول التفكير الإبداعي جودة الخدمة تعزى إلى المتغيرات (الجنس).

والتي قسمت الفرضية حول التفكير الإبداعي وجودة الخدمة تعزى إلى متغير (الجنس).

جدول رقم : (2-42) اختبار (t-test) بين الجنسين الذكر والأنثى حول التفكير الإبداعي جودة الخدمة.

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)
X	Equal variances assumed	10,469	,002	-1,603	95	,112
	Equal variances not assumed			-1,120	18,192	,277
Y	Equal variances assumed	,070	,791	-,368	95	,714
	Equal variances not assumed			-,345	21,960	,733

المصدر : من مخرجات برنامج spss

أ) حسب مستوى التفكير الإبداعي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى التفكير الإبداعي تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الصفرية: **H0** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير الجنس عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) حسب تصور أفراد عينة الدراسة.

الفرضية البديلة: **H1** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير الجنس عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$ حسب تصور أفراد عينة الدراسة.

يشير الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى التفكير الإبداعي لأفراد العينة بين الجنسين الذكر والأنثى، عند مستوى الدلالة (0.05)، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.112) وهي أكبر من المستوى (0.05) وبذلك فإن نرفض الفرضية البديلة H1 ونقبل الفرضية الصفرية H0. أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى التفكير الإبداعي تعزى إلى متغير الجنس، أي أن جنس عامل لا يؤثر على التفكير الإبداعي، ولا على فقراتها.

ب) حسب مستوى جودة الخدمة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الجنس عند مستوى دلالة $a \geq 0.05$ حسب تصور أفراد عينة الدراسة؛

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير الجنس عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ حسب تصور أفراد عينة الدراسة؛

يشير الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة لأفراد العينة بين الذكور والاناث الجنس، عند مستوى الدلالة (0.05)، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.714) وهي أكبر من المستوى (0.05) وبذلك نرفض الفرضية البديلة H_1 نقبل الفرضية الصفرية H_0 القائلة لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمة تعزى إلى متغير الجنس، وهو ما تحقق في حالة متغير الجنس أي أن عامل الجنس لا يؤثر على جودة الخدمة، ولا على فقراتها.

وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير الجنس عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ حسب تصور أفراد عينة الدراسة.

✓ الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند حول مستوى التفكير الإبداعي وجودة الخدمة حسب متغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ حسب تصور أفراد عينة الدراسة. والتي قسمت الفرضية حول التفكير الإبداعي وجودة الخدمة تعزى إلى متغير (المؤهل العلمي).

جدول رقم (2-43) اختبار (t-test) المؤهل العلمي الماجيستير والدكتوراه حول مستوى التفكير الإبداعي وجودة الخدمة.

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)
X	Equal variances assumed	1,341	,250	,491	95	,624
	Equal variances not assumed			,481	80,556	,632
Y	Equal variances assumed	,822	,367	,241	95	,810
	Equal variances not assumed			,236	80,368	,814

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

أ) حسب مستوى التفكير الإبداعي : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى التفكير الإبداعي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير المؤهل العلمي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب تصور أفراد عينة الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ حسب تصور أفراد عينة الدراسة.

يشير الجدول أعلاه إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى التفكير الإبداعي لأفراد العينة بين مؤهل الماجستير والدكتوراه، عند مستوى الدلالة (0.05)، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.624). وهي أكبر من المستوى (0.05) وبذلك فإن نرفض الفرضية البديلة H1 ونقبل الفرضية الصفرية H0. أي ان عامل المؤهل العلمي لا يؤثر على تفكير الإبداعي. وعلى فقراتها.

ب) حسب مستوى جودة الخدمة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الصفرية H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير المؤهل العلمي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب تصور أفراد عينة الدراسة.

الفرضية البديلة H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ حسب تصور أفراد عينة الدراسة.

يشير الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة لأفراد العينة بين مؤهل الماجستير والدكتوراه، عند مستوى الدلالة (0.05)، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.810) وهي أكبر من المستوى (0.05) وبذلك فإننا نرفض الفرضية البديلة H1 ونقبل الفرضية الصفرية H0. أي أن المؤهل العلمي لا يؤثر على جودة الخدمة في الجامعة. وعلى فقراتها.

4. اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين أكثر من متوسطين.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإجابات للأفراد عينة الدراسة على فقرات التفكير الإبداعي وجود الخدمة تعزى لمتغير الموقع الوظيفي.

جدول رقم (2-44): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الموقع الوظيفي عند التفكير الإبداعي وجود الخدمة في الجامعة.

ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,247	6	,375	1,156	,337
X Within Groups	29,167	90	,324		
Total	31,414	96			
Between Groups	4,810	6	,802	2,320	,040
Y Within Groups	31,104	90	,346		
Total	35,914	96			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

أما عند مستوى التفكير الإبداعي :

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير الموقع الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير الموقع الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

يلاحظ من خلال جدول تحليل التباين أن قيمة Sig تساوي 0.337 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير الموقع الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى التفكير الإبداعي تعزى إلى متغير الموقع الوظيفي. يرجع ذلك إلى ان التفكير الإبداعي وجودة الخدمة يتأثرا بالموقع الوظيفي لكل حسب موقعه الوظيفي ونظرته من وجهة العمل.

أما عند مستوى جودة الخدمة :

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير الموقع الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير الموقع الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

يلاحظ من خلال جدول تحليل التباين أن قيمة Sig تساوي 0.40 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير الموقع الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمة تعزى إلى متغير الموقع الوظيفي. وهذا يرجع إلى المنصب في العمل وطريقة تفكره في الجودة وحسب فهمها له.

الفرضية الفرعية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإجابات للأفراد عينة الدراسة على فقرات التفكير الإبداعي وجودة الخدمة تعزى لمتغير الرتبة.

جدول رقم (2-45) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير السن عند التفكير الإبداعي وجودة الخدمة في الجامعة.

ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,938	4	,234	,708	,589
X Within Groups	30,476	92	,331		
Total	31,414	96			
Between Groups	,411	4	,103	,266	,899
Y Within Groups	35,503	92	,386		
Total	35,914	96			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

أما عند مستوى التفكير الإبداعي :

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير الرتبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير الرتبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

يلاحظ من خلال جدول تحليل التباين أن قيمة Sig تساوي 0.589 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير الرتبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى التفكير الإبداعي تعزى إلى متغير الرتبة.

أما عند مستوى جودة الخدمة :

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير الرتبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير الرتبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

يلاحظ من خلال جدول تحليل التباين أن قيمة Sig تساوي 0.899 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض لفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير الرتبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمة تعزى إلى متغير في الرتبة.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإجابات للأفراد عينة الدراسة على فقرات التفكير الإبداعي وجودة الخدمة تعزى لمتغير السن.

جدول رقم (2-46): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير السن والتفكير الإبداعي وجودة الخدمة في الجامعة.

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Between Groups	,464	2	,232	,705	,497
X	Within Groups	30,950	94	,329		
	Total	31,414	96			
	Between Groups	,210	2	,105	,276	,760
Y	Within Groups	35,704	94	,380		
	Total	35,914	96			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

أما عند مستوى التفكير الإبداعي :

الفرضية الصفرية: **H0** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير السن عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

الفرضية البديلة **H1**: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير السن عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

يلاحظ من خلال جدول تحليل التباين أن قيمة Sig تساوي 0.497 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية **H0** ونرفض الفرضية البديلة **H1** القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير السن عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى التفكير الإبداعي تعزى إلى متغير السن.

أما عند مستوى جودة الخدمة :

الفرضية الصفرية: **H0** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير السن عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

الفرضية البديلة **H1**: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير السن عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة

يلاحظ من خلال جدول تحليل التباين أن قيمة Sig تساوي 0.760 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية **H0** ونرفض الفرضية البديلة **H1** القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير السن عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمة تعزى إلى متغير السن.

الفرضية الفرعية السادسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإجابات للأفراد عينة الدراسة على فقرات التفكير الإبداعي وجودة الخدمة تعزى لمتغير الخبرة.

جدول رقم (2-47) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الخبرة عند التفكير الإبداعي وجودة الخدمة في الجامعة.

ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,226	3	,075	,224	,879
X Within Groups	31,188	93	,335		
Total	31,414	96			
Between Groups	1,007	3	,336	,894	,447
Y Within Groups	34,907	93	,375		
Total	35,914	96			

المصدر : من مخرجات برنامج spss.

أما عند مستوى التفكير الإبداعي :

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$ حسب أفراد عينة الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ حسب أفراد عينة الدراسة.

يلاحظ من خلال جدول تحليل التباين أن قيمة Sig تساوي 0.879 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى التفكير الإبداعي تعزى إلى متغير الخبرة.

أما عند مستوى جودة الخدمة :

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التفكير الإبداعي حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حسب أفراد عينة الدراسة.

يلاحظ من خلال جدول تحليل التباين أن قيمة Sig تساوي 0.447 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى جودة الخدمة حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمة تعزى إلى متغير الخبرة.

أهم نتائج الدراسة :

توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج والاقتراحات التي أتضح من خلال تحليل وتفسير البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة :

1. النتائج الخاصة بآراء واستجابات أفراد عينة الدراسة.

أثبتت الدراسة بأن المتوسط الحسابي العام لأبعاد التفكير الإبداعي بلغ 3.66%، بمستوى استجابة مرتفعة، أما عن بعد جودة الخدمة فقد حصل على 3.18% وبمستوى استجابة متوسطة وهذا حسب إجابات المديرين وأن الأبعاد المكونة لكلا من التفكير الإبداعي وجودة الخدمة في التعليم العالي هي على توالي حسب متوسط الحسابي :

- التفكير الإبداعي : مواصلة الاتجاه، الحساسية للمشكلات، الإصالة، الطلاقة الفكرية، المرونة.
- جودة الخدمة : الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، الملموسية.

2. ربط النتائج بالفرضيات.

اختبار صحة الفرضية الأولى :

أثبتت الدراسة بأنه توجد مستويات مرتفعة من تفكير الإبداعي بالجامعة وهذا من خلال حساب المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد التفكير الإبداعي وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي العام الذي بلغ 3.66% وهي قيمة مرتفعة. وهذا ما ينفي صحة الفرضية ان مستوى التفكير الإبداعي لدى المديرين في الجامعة ضعيف.

اختبار صحة الفرضية الثانية :

أثبتت الدراسة بأنه توجد مستويات متوسطة من جودة الخدمة في جامعة ورقلة وهذا من خلال حساب المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي العام الذي بلغ 3.18% وهي قيمة متوسطة. وهذا ما ينفي صحة الفرضية مستوى جودة الخدمة في الجامعة بضعيف.

اختبار صحة الفرضية الثالثة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) لأبعاد التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في الجامعة. ومن خلال ما سبق نستنتج : انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد التفكير الإبداعي (الحساسية للمشكلات، الطلاقة الفكرية، الاصلة، المرونة، مواصلة الاتجاه) على جودة الخدمة في التعليم العالي، وبالتالي نرفض فرضية العدم القائلة: انه لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لأبعاد التفكير الإبداعي على جودة الخدمة، ونقبل الفرضية البديلة. ومنه تحصلنا على معادلة خط الانحدار لأثر أبعاد التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في الجامعة وهي :

$$Y=0.974+0.605x$$

X : التفكير الإبداعي.

اختبار صحة الفرضية الرابعة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \geq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة في التعليم العالي والتفكير الإبداعي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، الرتبة، السن، الخبرة، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي). حيث تم اختبار هذه الفرضية باعتماد ANOVA ما يسمى بتحليل التباين الأحادي للفروق بين أكثر من متوسطين (الموقع الوظيفي، الرتبة، السن، الخبرة) و T-Test بين متوسطين الجنس والمؤهل العلمي. وحول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة التفكير الإبداعي وجودة الخدمة لدى المديرين تعزى إلى متغيرات الشخصية.

وأثبتت الدراسة التالي :

انه لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الشخصية حول التفكير الإبداعي وجودة الخدمة تعزى (الجنس، الرتبة، السن، الخبرة، المؤهل العلمي)؛

اما عند متغير الموقع الوظيفي فتجد: أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الموقع الوظيفي على جودة الخدمة فقط في الجامعة ورقلة. أي نرفض الفرضية الصفرية القائلة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 تعزى لمتغير الموقع الوظيفي، وهذا يرجع إلى طبيعة المنصب ودرجة تفكيره للأمور.

خلاصة الفصل الثاني :

حاولنا من خلال هذه الدراسة التطبيقية معالجة أثر التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في تعليم العالي وقد وقع اختبار مجال دراستنا التطبيقية على عينة جامعة قاصدي مرياح - ورقلة، وتسلط الضوء من خلال معرفة إلى أي مدى يؤثر التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في جامعة ورقلة. حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على دراسة ميدانية، من خلال تناولنا في هذا الفصل لمبحثين : المبحث الأول تعرضنا فيه على الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، بينما المبحث الثاني تطرقنا إلى عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها.

وفي الأخير يمكن القول إن هذه الدراسة خلصت إلى انه يؤثر التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في جامعة قاصدي مرياح ورقلة عن طريق مواصلة الاتجاه، الحساسية للمشكلات، الإصالة، الطلاقة الفكرية، المرونة.

خاتمة

خاتمة :

إن التفكير الإبداعي من المواضيع التي حظيت في الآونة الأخيرة باهتمام كبير بل أصبح أمراً حتمياً على كل المؤسسات في عصر الانفتاح الاقتصادي والانفجار المعلوماتي، كما تحتاج إلى تحديث مختلف أنظمتها بصورة مستمرة، لتحقيق متطلبات التطور العام في مختلف المجالات، وبالأخص الهياكل الإدارية المستهدفة بالتطور، للتحويل من النمط التقليدي في أداء خدماتها الإدارية نحو أنماط جديدة قادرة على مواجهة التحديات.

حظي موضوع الجودة الخدمة باهتمام بالغ وشهد بحثاً مستمراً عن الحلول للمشكلات المتعلقة بالجودة في عملياتها الإنتاجية والخدمية، إذ أنه يعتبر الوسيلة لتحقيق أهداف العمل فضلاً على أنه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ومازالت المؤسسات تبحث عن قيادات جديدة تبحث عن الإبداع والتطور عن طريق إعادة التصميم هيكلها الإدارية في طريقة العمل، ومحاولاتها إشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة أكبر، واستحدثت مئات الأساليب التي تركز على تحقيق غاية واحدة في تحسين إدارة الجودة الشاملة. ولا تزال إدارة المؤسسات تبحث عن كيفية جعل هذا العنصر البشري يقدم أفضل ما لديه من أفكار إبداعية ومختلفة لصالح المؤسسة، بما يؤدي بها إلى النمو والتطور في تقديم خدماتها بكفاءة حيث أن أفضل استغلال لعناصر المدخلات والمخرجات يعتمد بصورة أساسية على العنصر البشري.

هدفت هذه الدراسة للكشف على أثر التفكير الإبداعي على جودة الخدمة من خلال معالجة الإشكالية المطروحة والتي هي عبارة عن إلى أي مدى يؤثر التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في التعليم العالي؟، وعليه توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المتمثلة فيما يلي:

النتائج:

أولاً: النتائج النظرية وهي:

- هناك علاقة بين التفكير الإبداعي وجودة الخدمة التي تساهم في تقديم دعم من ناحية القدرات الإبداعية والمعرفية والخدمية للمؤسسات مهما كان نشاطها؛
- يمكن التفكير الإبداعي للمؤسسة من الحصول على ابتكارات جديدة؛
- تحقيق التفوق عند الاستثمار في الأفكار الإبداعية المتوفرة بالمؤسسات؛
- العمل بعمليات التفكير الإبداعي يساهم في تعزيز جودة الخدمة.

ثانياً: النتائج الميدانية وهي:

- مستوى توافر أبعاد التفكير الإبداعي في الجامعة محل الدراسة مرتفع؛
- مستوى جودة الخدمة في الجامعة محل الدراسة متوسط؛
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد التفكير الإبداعي (الحساسية للمشكلات، الطلاقة الفكرية، الإصالة، المرونة، مواصلة الاتجاه) على جودة الخدمة في التعليم العالي، وبالتالي نرفض فرضية العدم القائلة: انه لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لأبعاد التفكير الإبداعي على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ونقبل الفرضية البديلة؛
- ليس هناك فروق معنوية في مستويات جودة الخدمة والتفكير الإبداعي لدى المديرين في جامعة ورقلة تعزى إلى متغيرات الشخصية (الجنس، الرتبة، السن، الخبرة، المؤهل العلمي)؛

● وهناك فروق معنوية في مستويات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى المديرين في جامعة ورقلة تعزى إلى متغير الموقع الوظيفي، وذلك الاختلاف في فهم جودة الخدمة واختلاف في تفكير ودرجة إبداعه وحسب المنصب الذي يحتله واهتمامه بكل الأمور صغيرة والكبيرة لحل المشكلات وسير العمل.

التوصيات :

بناء على نتائج التي تم التوصل إليها، نوصي بما يلي:

- يتطلب من الجامعة توفر جو أكثر يساعد المديرين كافة على التفكير بمنظور أبداعي وتقديم أفكار إبداعية تكون أساسا في تطويرهم وذلك يكون من خلال إنشاء مدرسة عليا متخصصة بتعليم وتدريبهم على مهارات التفكير الإبداعي من مختلف الجامعات وبقية المؤسسات الخدمية والصناعية؛
- تطوير نظام معلومات متكامل متخصص بالبحث عن الأفكار الإبداعية ومتابعتها وتطويرها والاستفادة منها في مجالات عملهم وأن يكون لديها سلة أفكار كبيرة تتضمن كل ما يصل إليها من آراء ومقترحات أو أفكار بهدف تجربتها والاستفادة منها؛
- التأكيد على ضرورة تعزيز قدرات التفكير الإبداعي لدى المديرين والعمل على تنميتها وتوظيفها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي؛
- ضرورة توفير مناخ في الجامعة يساعدهم على دعم المبدعين وتحفيزهم، وتشجيعهم على الخروج عما هو مألوف من تفكير تقليدي إلى تفكير يتصف بالأصالة والتنوع؛
- العمل على توحيد مفهوم الجودة وعناصرها الأساسية لدى كافة الأطراف في المؤسسة الجامعية، وأغراضها وكيفية تنفيذها من جانب جميع العاملين خاصة المديرين لتعم على الجميع؛
- الاستفادة من تجارب الجامعات الأجنبية والعربية ذات الريادة في تحقيق الجودة في الخدمة؛
- القيام بدراسة تقييم لتطبيق الجودة الخدمة في جامعة ورقلة.

آفاق الدراسة :

- اثر التفكير الإبداعي في تحقيق جودة الخدمة في الجامعة دراسة مقارنة؛
- التفكير الإبداعي وأثره على جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية؛
- أثر الابتكار الإبداعي على جودة الخدمة في المؤسسات صناعية؛
- جودة الخدمة التعليمية على المؤسسات المتوسطة والثانوية في ظل التغيرات التعليمية؛
- معوقات التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في المؤسسات صناعية او خدمية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- الكتب:

1. آلاء محمد العبيدي، باسم محمد العبيدي، محمد جاسم ولي العبيد، الابداع والتفكير الابتكاري وتنميته في التربية والتعليم، ط1، دار ديونون، عمان، 2010
2. حسن حسين البلاوي، شذى أحمد طعيمه، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات، ط1، دار الميسرة، عمان، 2006
3. راتب صويص، غالب جليل صويص، محمد عبد العال النعيمي، إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009
4. لطف محمد علي، التفكير الإبداعي لدى المديرين وعلاقته بحل المشكلات الإدارية، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان، 2001
5. محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط1، دار وائل، عمان، 2004
6. محمد خضر عبد المختار، انجي صلاح فريد عدوي، التفكير النمطي والابداعي، ط1، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث كلية الهندسة جامعة القاهرة، مصر، 2011
7. مدحت أبو النصر، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2008
8. مهدي صالح، مهدي السامرائي، علاء حاكم محسن الناصر، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، دار الذاكرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
9. مؤيد أسعد حسين دفاوي، تطور مهارات تفكير الإبداعي تطبيقات على برنامج كورت، ط1، عالم الكتب الحديث لنشر وتوزيع، عمان، 2008، ص29.
10. يحيى بن صابر، إدارة التفكير الإبداعي واسس حل المشكلات، ط1، أزمنة للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص25.

- الملتقيات والمؤتمرات:

1. بن ثامر كلثوم فراحتية العبيد، الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على إدارة الابداع في المنظمات المتعلقة دراسة حالة: مجموعة عنتر تراد للإنتاج الالكترونييات بولاية برج بوعريج، جامعة الشلف، ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة يومي 13 و14 ديسمبر 2011
2. بوفاس الشريف، إمكانية تطبيق ستة سيغما Six Sing لتحسين جودة التعليم العالي، الملتقى الدولي حول: إدارة الجودة والأداء المتميز في الجامعات العربية 15 و16 أبريل 2015، جامعة الدكتور يحيى فارس، المدينة
3. سيلان حبران العبيدي، ضمان جودة مخرجات التعليم العلي في إطار حاجات المجتمع، مؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي: الموائمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي، بيروت 6-10 ديسمبر 2009

4. عمار خليفة الدبر، عبد الله فرغلي أحمد خميس، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات التربية بجامعة طرابلس، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 2012.

– المجلات العلمية:

1. احمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة(TQM) في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، ورقة، العدد4/2006

2. إيمان عبد محمد احمد البدراي، تحليل العلاقة بين أبعاد التفمير الإبداعي والسلوك الاستراتيجي دراسة ميدانية، في الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة في الموصل، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة السابعة والثلاثون، عدد ثمانية وتسعون، الأردن، 2014

3. بوخلوة باديس، سامي بن خيرة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب عالمية وعربية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، عدد9/2016

4. تغريد عبد الله حزام العليبي، داود عبد الملك الحدابي، هناء حسين الغلفلي، مستوى مهارات التفكير الابداعي لدى الطلبة المعلمين في الأقسام العلمية في كلية التربية والعلوم التطبيقية، مجلة العربية لتطوير التفوق، عدد3، المجلد الثاني، اليمن، 2011

5. جواد محسن راضي، بشرى عبد الحمزة عباس، ضمان الجودة في التعليم العالي وأثره في جودة الخدمة المدركة دراسة اختبارية على عينة من طلبة كلي الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد14، العدد4، 2012.

6. رافع الزغول، خلدون الدباي، القدرة المكانية وعلاقتها بالتفكير الإبداعي والتحصي لى الطلبة كلية الحجاوي للهندسة التكنولوجية، المجلة الأردنية في العلوم التربية، مجلد 10، عدد4، الأردن، 2014،

7. ضياء عبد الله احمد التميمي، مستوى التفكير الإبداعي لطلبة قسم اللغة العربية في كلية التربية، مجلة كلية الادب، العدد78، بغداد، 2007

8. محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة Servperf، مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد السابع عشر، غزة، 2013

9. هالة عبد القادر صبري، جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي" تجربة التعليم العالي الخاص في الأردن"، مجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 4/2009، الأردن، 2009.

- البحوث الجامعية

أطروحات الدكتوراه:

1. أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة T.Q.M في المؤسسات الفندقية في الجزائر، مذكرة دكتوراه، غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2008/2007
 1. أسماء جلولي، أثر الثقافة التنظيمية على الابداع الإداري لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: دراسة حالة، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013/2012
 2. آمال محمود محمد أبو عامر، واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، مذكرة الماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008
 3. برهان الدين حسين السامرائي، دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية: على مصنع سيراميك رأس الخيمة، مذكرة الماجستير، غير منشورة، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، الامارات، 2012/2011
 4. حنان خليل محمد المدهون، أثر استخدام برنامج قبعات التفكير الست في تنمية مهارات التفكير الإبداعي في مبحث حقوق الانسان لدى تلاميذ الصف السادس غزة، مذكرة الماجستير، منشورة، جامعة الازهر، غزة، 2012
 5. رزيق حنان، القيادة الإدارية ودورها في تنمية الابداع بالمؤسسة: دراسة حالة مؤسسة كوندور ولاية برج بوعريج، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2015/2014
 6. سليم بوقنة، دراسة نوعية الخدمية لدى مستعملي لدى مستقبلي النقل الحضري الجماعي " دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة" ، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة منتصري، قسنطينة، 2005
 7. لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المبررات والمتطلبات الأساسية، مذكرة الماجستير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009/2008
 2. محمد صالح عبد الله الغامدي، متطلبات تحقيق المناخ الإداري الإبداعي في إدارات التربية والتعليم بمنظمة مكة المكرمة، مذكرة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الازهر، السعودية، 2010
 8. مخلوفي فاطمة، علاقة أسلوب حل المشكلات في مادة الرياضيات بالابداع لدى تلاميذ الثالثة متوسط بورقلة، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2009
- مذكرات الماجستير والماستر:
9. ياسين حميني، تفعيل عملية الابداع من خلال تنمية العلاقة بالزبائن دراسة حالة: المؤسسة الجزائرية للسباكة بالحراش خلال الفترة من 1999 إلى 2011، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2006/2005
 10. يزيد قادة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تطبيقه على متوسطات ولاية سعيدة، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة أبي بكر بالقائد، تلمسان، 2012/2011.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Akbar fadaee.HaithamAlzahrh, **Explaining the Relationship between creativity Innovation and Entrepreneurship international** journal of economy. Management and social sciences. Vol3, no12, December 2014, p, 3.
2. David Mc. A Baker **Service Quality and Customer Satisfaction in the Airline Industry: A Comparison between Legacy Airlines and Low-Cost Airlines** *American Journal of Tourism Research* Vol. 2, No. 1, 2013, 67-77
DOI: 10.11634/216837861302317
3. Ebrahim Albonaiemi Leila Ghahremani **Examining the relation between knowledge management and employees' creativity (Case study: employees of telecommunications companies in Golestan Province** -
INTERNATIONAL
JOURNAL OF HUMANITIES AND CULTURAL STUDIES ISSN 2356-5926
4. Ebrahim Albonaiemi.Leila Ghahremani , **Examining the relation between knowledge management and employees creativity(case study: employees of telecommunications companies in golestan province)** International Journal of Humanities and cultural studies ,Issn 2356-5926
- Juan José Tari, Gavin P.M.dick. **"A Review of Quality Management Research in Higher Education Institution"** BAM 2012 Cardiff
conference proceedings.ISBN:978-09549608-5-8
5. Murad Ali and Rajesh Kumar Shastri **Implementation of Total Quality Management in Higher Education** Asian Journal of Business Management 2(1): 9-16, 2010 ISSN: 2041-8752
6. Pushpa **L Implementation of Total Quality Management in Higher Education Institutions** International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER ISSN (Online): 2347-3878, Impact Factor (2015): 3.791)
7. Zeinab Seyed Saleki Hani Samimi Sabet Benoush Roumi **A Study on Total Quality Management in Higher Education Industry in Malaysia** **International** Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 17; September 2012

الملاحق

الملحق (01): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم ولقب الأستاذ	الرتبة	التخصص
01	حجاج عبد الرؤوف	أستاذ محاضر "ب"	تسيير المؤسسات
02	بوعلاق مبارك	أستاذ محاضر "أ"	إدارة أعمال
03	يوسف أسماء	أستاذة مساعدة "أ"	إدارة أعمال
04	مناصرية رشيد	أستاذ محاضر "أ"	إدارة أعمال
05	قريشي محمد صغير	أستاذ محاضر "أ"	إدارة أعمال

المصدر: من إعداد الطالبة

الملحق رقم (02) : استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارة والعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: ثانية ماستر تسيير ادارة أعمال

استمارة الاستبيان



أخي الموظف أختي الموظفة: السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، ولاستكمال المذكرة بعنوان:
"أثر التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في التعليم العالي دراسة حالة: جامعة ورقلة" يسرنا أن نضع بين أيديكم
هذا الاستبيان لتكونوا من بين المساهمين في تكريس البحث العلمي، والتي نسعى من خلالها إلى التعرف على آرائكم
ومقترحاتكم حول الفقرات التي تضمنها هذا الاستبيان.

ضع إشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى

2. الموقع الوظيفي: الرتبة.....

السن: 25-35 36-45 أكثر من 45 سن

3. مستوى الخبرة :

أقل من خمس سنوات من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 16 سنة أكثر من 16 سنة

4. المؤهل العلمي:

الجزء الثاني : فقرات الاستبيان

أرجو أن تبين وجهة نظرك في كل من العبارات التالية :

الرقم	الفقرات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق بشدة
مجال الحساسية للمشكلات : قدرة المديرين على التنبؤ بالمشكلات، وملاحظتها قبل الآخرين في داخل المؤسسة.					
01	تمتلك قدرة التنبؤ بالمشكلة قبل الآخرين				
02	تعتمد على الحدس في حل المشكلات				
03	في الاجتماعات تناقش النقاط التي تثير اهتمامك				
04	التعمق في مختلف جوانب المشكلة هو الذي يوحى لك بالابتكار				
مجال الطلاقة الفكرية : إيجاد أكبر قدر ممكن من الأفكار والبدائل					
01	عندما تطرح أفكارا جديدة تتلقى استجابة				
02	تسعى الإدارة دائما إلى التغيير في الأساليب الفنية والإدارية				
03	تحتزم الإدارة الجامعية حرية كل موظف في التعبير				
04	تتقبل الملاحظات والانتقادات				
مجال الأصالة : إنتاج ما هو غير مألوف					
01	تملك تأهيلا إداريا كافيا يساعدك في أداء وظيفتك				
02	تتوفر لديك دوافع تحثك على الابداع باستمرار				
03	تدعم الجامعة الأداء المتميز بشكل دائم				
04	يملك المرؤوسون القدرة على إدخال تحسينات للأفكار المطروحة				
مجال المرونة: النظر للأشياء من عدة زوايا للوصول إلى أفكار جديد					
01	ينظر المرؤوسون إلى المشاكل من عدة زوايا				
02	لدى المرؤوسون أكثر من طريقة إبداعية لحل المشكلات الإدارية				
03	تتميز الإدارة الجامعية بطرح أفكار إبداعية مختلفة ومتميزة				

مجال مواصلة الاتجاه : التركيز المصحوب بالانتباه الطويل					
					01 تمتلك القدرة على فهم وتحليل المشكلة
					02 لديك القدرة على التركيز في الأشياء التي تثير تفكيرك
					03 تتخطى أي معوقات تقف في طريقك من أجل تحقيق أهدافك المرجوة
أبعاد جودة الخدمة					
الاعتمادية : القدرة على أداء الخدمة المطلوبة					
					01 تتوفر الجامعة على الكوادر (الأكاديمية والإدارية) التي تكفل القيام بالعملية التعليمية.
					02 تقوم الجامعة بنشر الدراسات والبحوث في المجالات المصنفة دوليا
					03 تلتزم الجامعة بتنفيذ برامجها في الأوقات المحددة وبدقة (مثل مواعيد الامتحانات، مواعيد لتسجيل، والدراسة)
					04 يلتزم المسؤولون في الكلية بتحقيق رسالة ورؤية الجامعة
					05 تعمل الجامعة على توجيه الطلبة حسب احتياجات السوق
					06 تقوم الجامعة بتحسين وتسيير خدماتها باستمرار
					07 توفر الجامعة الوسائل اللازمة للبحث العلمي
الأمان : غياب المخاطر والشك					
					01 تتوفر الجامعة على قوة أمن خاصة بها
					02 تحرص الجامعة على الأمانة العلمية
					03 تمتلك الجامعة وسائل للمحافظة على أعضائها البيداغوجيين أو الإداريين
					04 تمتلك الجامعة البيئة النفسية المريحة والأمنة للعاملين
					05 يسود الجامعة جو من الاحترام المتبادل وحسن التعامل بين الطلبة والاساتذة والإدارة

الملموسية : توفر الوسائل				
				01 تستخدم الجامعة المستلزمات المادية (قاعات الدراسة، الأدوات والوسائل التعليمية مرئية ومسموعة) الضرورية لتقديم خدماتها
				02 تمتلك الجامعة مرافق عامة وخاصة (كالنوادي الصحية ومواقف سيارات والحدايق الأماكن التجارية.....)
				03 يمتاز التصميم الداخلي للجامعة بالعصرية
				04 تتوفر في الجامعة أنشطة اجتماعية وثقافية وترفيهية مناسبة
الاستجابة :				
				01 توفر الجامعة للطالب كل ما يسهل عملية الولوج إلى المراجع العلمية
				02 تحرص إدارة الجامعة على تقديم الخدمات بسرعة واستجابة فورية
				03 تمتلك الجامعة المرونة الكافية لتلبية احتياجات الطلبة مهما كانت درجة الانشغال
				04 تستجيب الجامعة للتغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية
				05 توصل إدارة الجامعة معلومات وتوضيحات حول الخدمة باللغة التي يفهمها أصحاب المصالح

المصدر: من إعداد الطلبة

الملحق رقم (03)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	39

الفهرس

محتويات الفهرس

الصفحة	المحتويات
IV	الإهداء.
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	فهرس الجداول
IX	فهرس الملاحق
أ.هـ	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في التعليم العالي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتفكير الابداعي وجودة الخدمة
3	المطلب الأول: التفكير الإبداعي
3	الفرع الأول: مفهوم التفكير الإبداعي
3	أولا : تعرف التفكير
4-3	ثانيا :تعريف الابداع
4	ثالثا : تعرف التفكير الإبداعي
6-4	رابعا : مصطلحات متعلقة بالإبداع
6	الفرع الثاني: خطوات التفكير الإبداعي وعناصره
6	أولا : خطوات التفكير الإبداعي
7-6	ثانيا : عناصر التفكير الإبداعي
7	الفرع الثالث: أهمية التفكير الإبداعي وخصائصه
7	أولا : أهمية التفكير الإبداعي
8-7	ثانيا: أهم الخائص

8	الفرع الرابع: مستويات التفكير الإبداعي ومعوقاته
8	أولا : مستويات التفكير الإبداعي
9-8	ثانيا : معوقات التفكير الإبداعي
9	المطلب الثاني: جودة الخدمة في التعليم العالي
9	الفرع الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة
9	أولا : مفهوم إدارة الجودة الشاملة
10	ثانيا : مبادئ إدارة الجودة الشاملة
12-10	ثالثا : مصطلحات متعلقة بإدارة الجودة الشاملة
12	الفرع الثاني: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وفلسفتها
12	أولا : تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
13-12	ثانيا : فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
13	الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي وتصنيف العالمي للجامعات
13	أولا : الحاجة إلى الجودة في التعليم العالي
14-13	ثانيا : أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي
14	ثالثا : تصنيف العالمي للجامعات
15	المبحث الثاني : الادبيات التطبيقية
15	المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بالتفكير الإبداعي
18-15	اللغة العربية
19-18	اللغة الأجنبية
19	المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة في التعليم العالي
21-19	اللغة العربية
22-21	اللغة الأجنبية
23	المطلب الثالث : أوجه التشابه وأوجه لاختلاف بين الدراسة الحالية والسابقة
24	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
26	تمهيد
27	المبحث الأول : منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة

27	المطلب الأول : المنهجية المستخدمة في الدراسة
27	الفرع الأول : منهج الدراسة
27	الفرع الثاني : نشأة وتطور جامعة قاصدي مرباح ورقلة
28	الفرع الثالث : مجتمع وعينة الدراسة
28	أولا : مجتمع الدراسة
28	ثانيا : عينة الدراسة
31-28	الفرع الرابع : خصائص عينة الدراسة
32	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة
32	الفرع الأول : صدق أداة الدراسة
33	الفرع الثاني : ثبات أداة الدراسة
33	الفرع الثالث : أساليب المعالجة الإحصائية
34	المبحث الثاني : النتائج ومناقشة
34	المطلب الأول : نتائج الدراسة
38-34	الفرع الأول : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وفقا لابعاد التفكير الابداعي
44-38	الفرع الثاني : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وفقا لابعاد جودة الخدمة في التعليم العالي
44	المطلب الثاني : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
44	1. اختبار توزيع طبيعي
53-44	2. تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة مربعات صغرى
56-54	3. اختبار T-test للفروق بين المتوسطين الجنس والمؤهل العلمي
60-56	4. اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين أكثر من متوسطين
60	أهم نتائج دراسة
60	نتائج الخاصة بأراء واستجابات افراد عينة الدراسة
61-60	ربط نتائج بالتوصيات
62	خلاصة الفصل الثاني
65-64	خاتمة
71-67	قائمة المراجع
76-73	قائمة الملاحق
80-78	الفهرس